PLAN DE ACCION 2014

MISIÓN: En el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR LTDA, contribuimos en la disminucion vial y contaminacion atmosferica con un miniciosos diagnostico, aplicando la tecnoclogia de punta, con el fin de que todos los ciudadanos tengamos derecho a una vida sana brindando asi una cultura contante a la ciudadania en general.

VISIÓN: Nos proyectamos al 2015 ser una empresa lider en el diagnostico de los vehiculos automotores, comprometidos con la calidad, productividad y rentabilidad, en busca de la excelencia del servicio a nuestros clientes, logrando asi mayores niveles de eficiencia y eficacia, consolidandonos en el

POLÍTICA DE CALIDAD: Se compromete con el desarrollo de la entidad, el mejoramiento del medio ambiente y la seguridad vial, brindando el servicio con eficiencia y eficacia, contando con el conocimiento y confiabilidad de nuestro personal altamente calificado, teniendo como prioridad satisfacer a nuestros clientes asegurando asi la mejora continua del sistema de gestion de la calidad.

OBJETIVO: Orientar las políticas administrativas, financieras, comerciales, operativas y de talento humano hacia una gestión eficaz y eficiente, optimizando los recursos y adecuándolos a los nuevos avances tecnológicos, informáticos y de fortalecimiento institucional que nos permitan ser altamente competitivos en el mercado, obteniendo a la vez mayores niveles de productividad en el mediano y largo plazo.

OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	METAS	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	RESPONSABLE	TRIMESTRAL AÑO 2014				RECURSOS
							1	2	3	4	
1. AUMENTAR LA GENERACIÓN DE INGRESOS OPERACIONALES	Ampliar y promocionar el Portafolio de Servicios.	Mantener y fortalecer la revisión técnica ambiental en los vehiculos automotores.	Incrementar durante la vigencia 2014 el número de clientes.	100%	No. Servicios logrados / No. Servicios propuesto	Gerente y Atención al cliente	25%	25%	25%	25	HUMANOS PROCESO-ADMINISTRATIVO - ASESOR DE CONTROL INTERNO - PROCESO OPERATIVO-
		Fomentar la revisión preventiva dirigida a los vehiculos de transporte público de pasajeros y de carga.									
	Aumentar el número de revisiones técnicas, mecánicas y de emisiones contaminantes.	- Realizar actividades promocionales y de mercadeo relacionadas con el cumplimiento de la revisión tecnico mecánica y emisiones contaminantes.	Realizar campañas en la Ciudad y zonas de influencia.	100%	No. campañas	Gerente, jefe de control interno y jefe de proceso operativo	25%	25%	25%	25%	PROCESO OPERATIVO-FUNCIONARIOS DEL CDAP LTDA
	Fortalecer la Gestión Comercial	- Crear base de datos confiable de clientes	Aumentar en un 20% la facturación anual	100%	No. Actividades logradas / No. Actividades propuestas	Gerente , jefe de control interno y proceso de atencion al cliente	25%	25%	25%	25%	GESTION INGRESOS PROPIOS
		- Implementar programa de visitas a clientes.									
		- Implementar mecanismos de financiación para grandes empresas									
		- Implementar planes de insentivos para atraer clientes nuevos.									
		- Diseñar una campaña agresiva de mercadeo									
	Posicionar la Imangen Corporativa del CDA.	- Implementar un Plan de Medios (radio, prensa, tv, video institucional, feria, stands, vallas, volantes, notas prevención en sala de espera, souvenir)	Cumplir el 100% con la programación de publicidad definida	100%	No. Actividades logradas / No. Actividades propuestas	Gerente y Jefe Comercial	25%	25%	25%	25%	GESTION INGRESOS PROPIOS
2. DIMINUIR Y CONTROLAR EL CRECIMIENTO DE LOS GASTOS OPERATIVOS	Implementar normas de austeridad en el gasto y uso eficiente de recursos.	- Elaborar un plan de austeridad	Disminuir en un 20% los gastos operativos dentro de los tres próximos años.	100%	% logrado / % propuesto	Jefe de control interno y jefe financiero	25%	25%	25%	25%	GESTION
	Disminuir el costo por mantenimiento operativo.	- Ejecutar planes de mantenimiento preventivo a los equipos operativos	Disminuir en un 10% los gastos operativos dentro de los tres próximos años.	100%	% logrado / % propuesto	Jefe de control interno y jefe financiero	25%	50%	75%	100%	GESTION
	Desarrollar e implementar políticas de compras.	- Implementar un plan anual de compras.	Cumplir con el plan de compras	100%	$ plan compras logrado / $ plan de compra propuesto	Jefe de control interno y jefe financiero	25%	25%	25%	25%	GESTION

OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	METAS	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	RESPONSABLE	TRIMESTRAL AÑO 2014				RECURSOS
							1	2	3	4	
	Controlar y monitorear el comportamiento de los gastos	Adquirir un nuevo software financiero permitiendo control en gastos e ingresos.	Que esté funcionando en abril de 2014.	100%	$ gasto logrado / $ gasto previsto	Jefe de control interno y jefe financiero	25%	25%	50%		INGRESOS PROPIOS
3. MEJORAR LA CALIDAD Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Actualizar la maquinaria y los equipos especializados (adecuación locativa) necesarios para garantizar la adecuada prestación de los servicios	- Adecuación locativa a la pista para garantizar seguridad a los vehículos	Que al 30 de diciembre de 2014, se implementen mejoras en los procesos y procedimientos operativos	100%	No. Acciones de mejoras logradas / No. Acciones de mejora previstas	Gerente, Jefe Operativo y Técnico de informatica y tecnologia	60%	75%	90%	100%	INGRESOS PROPIOS
		- actualizar equipos de cómputo y software.									INGRESOS PROPIOS
		Realizar mantenimientos electricos y locativos.									
	Aumentar la satisfacción de nuestros clientes	- Reducir tiempo de espera	Que al 30 de diciembre de 2014, se evidencie la disminución de inconformidades de los clientes en un 10%.	100%	No. Quejas y reclamos periodo actual / No. Quejas y reclamos período anterior	Gerente, Jefe Operativo y Jefe Comercial	25%	50%	75%	100%	GESTION INGRESOS PROPIOS
		- Reducir quejas y reclamos									
		- Implementar horario adicional para la prestación del servicio									
		Adecuar sala de espera y facturación									
		- Realizar encuesta de satisfacción del cliente.									
		- Programacion de Calibración y aseguramiento metrologico de Equipos de Inspección NTC-17020									
4. LOGRAR UN DESARROLLO EMPRESARIAL CON ALTOS NIVELES DE EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD Y ENFOQUE AL CLIENTE	Crear cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos administrativos y operativos.	- Fomentar cultura de planeación y auto control.	Mantener el aseguramiento de la norma NTCGP 1000:2009 y a de la norma NTC 17020, manteniendo la acreditacion como órgano de inspección.	100%	No. Etapas ejecutadas / No. Etapas previstas	Todo el personal del CDAP	100%	100%	100%	100%	GESTION
		- Mantener el MECI 1000-2005									
		- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009									
		- Implementar la NTC-17020 (Criterios generales para la operación de varios tipos de organismos de inpección)									
	Definir, adoptar y aplicar políticas para el desarrollo de la gestión del talento humano.	- Diseñar y desarrollar programas de formación y capacitación.	A diciembre de 2014, disponer del Plan de Divulgación, implementación e interiorización de las prácticas de gestión del talento humano.	100%	No. Etapas ejecutadas / No. Etapas previstas	Gerente, Jefe Operativo y Jefe Comercial	25%	25%	25%	25%	GESTION INGRESOS PROPIOS
		- Implementar programas de salud ocupacional, seguridad industrial, recreación empleado y familia, motivación, estímulos, integración, torneos									
		Implementar programas de clima organizacional.									
5. FOMENTAR LA CULTURA EN LA PREVENCION Y SEGURIDAD VIAL A LOS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE PALMIRA PARA QUE TOMEN CONCIENCIA DEL	Realizar campañas de fomento de la cultura en la prevención vial.	- Implementar planes y programas para control de embriaguez, control de velocidad, puntos críticos de alta accidentalidad (estrellas negras), Cumplimiento de normas de tránsito	Contribuir en el crecimiento de la cultura de prevención y seguridad vial.	100%	No. Partes periodo actual / No. Partes período anterior	Gerente, Jefe Comercial	25%	50%	75%	100%	GESTION
		- Realizar señalización y demarcación vial de las vías criticas de mayor índice de accidentalidad									
		- Implementar métodos o mecanismos que permitan la movilidad segura en Palmira									

OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	METAS	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	RESPONSABLE	TRIMESTRAL AÑO 2014				RECURSOS
							1	2	3	4	
QUE TOMEN CONCIENCIA DEL RIESGO QUE IMPLICA EL TRÁNSITO POR LAS VÍAS.		- Difundir campañas masivas de Seguridad y Movilidad Responsabilidad de todos - Implementar campañas de Formadores del cambio de la Movilidad - Difundir campañas masivas de Educación, Prevención y Seguridad Vial	A Diciembre de 2014 reinvertir el 100% del excedente del ejercicio fiscal correspondiente	100%		Gerente, jefe de proceso administrativo y proceso de atencion al cliente.				100%	GESTION INGRESOS PROPIOS
6. CONTRIBUIR EN LA DISMINUCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE QUE REPRESENTE UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA PARA LOS PALMIRANOS	Disminuir los niveles de contaminación por emisión de gases de vehículos automotores.	- Realizar medición de agentes contaminantes por emisión de gases a vehículos automotores - Implementar Programas de Educación Ambiental en el sector automotriz y transportador.	Disminuir anualmente en un 20% los niveles de contaminación por emisión de gases por vehículos automotores.	100%	% contaminación periodo actual / % contaminación período anterior	Gerente, Jefe Operativo y Jefe Comercial	25%	25%	25%	25%	GESTION
7. CELEBRACION DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES	Ser organismo de apoyo en la elaboracion de proyectos y desarrollo de programas dirigidos a la seguridad y movilidad vial.	- Desarrollar programas relacionados con la cultura ciudadana, respecto a la seguridad y movilidad vial. - Desarrollar programas dirigidos a la conservacion y proteccion del medio ambiente. - Desarrollar programas dirigidos a la capacitacion mediante seminarios, conferencias, simposios y diplomados.	Aumentar la cultura ciudadana en la seguridad vial y el mejoramiento del medio ambiente.	100%	Convenios ejecutados / convenios programados	Gerente y Jefe de control interno	25%	25%	25%	25%	GESTION
8. PROGRAMA EMPRESARIAL	Brindar capacitación a los clientes del CDAP LTDA.	Actualización normativa y disposiciones generales que regulen la prestación del servicio de transporte. condiciones tecnico mecánicas y de emisiones contaminantes que deben observar las empresas prestadoras del servicio de transporte público de pasajeros y de carga.	Generar conciencia en los transportadores sobre la responsabilidad y cumplimiento con las normas que rigen dichos servicios de transporte público.	100%	No. capacitaciones / Total de clientes	Gerente, Control Interno, Servicios Administrativos	25%	25%	25%	25%	RECURSO HUMANO GESTIÓN PROPIA
9.RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Brindar capacitación a las organizaciones comunitarias, ciudadanas y de líderes, en desarrollo y aplicación a la Ley 1503 de 2011.	Desarrollo de eventos, eventos e iniciativas propuestas por el CDAP en pro de la seguridad vial. Comunicar y hacer pedagogía en materia de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía. Compromiso decidido en pro de mejorar los problemas en materia de seguridad vial y disminuir los factores contaminantes generados por los vehículos automotores.	Concientizar a autoridades, entidades, organizaciones y ciudadanos de que la educación vial no se basa solo en el conocimiento de normas y reglamentaciones, sino también en hábitos comportamientos y conductas.	100%	No. capacitaciones / total de organizaciones comunitarias	Gerente, Control Interno, Servicios Administrativos	25%	25%	25%	25%	RECURSO HUMANO GESTIÓN PROPIA

MIRIAM SARASTY CAICEDO
GERENTE