
	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 1 de 43

## **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL** **2018-2023**


***“Movilidad Segura y Sostenible”***

Jaime Cardenas Tobon  
Gerente  
Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.  
Santiago de Cali, septiembre de 2021

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 2 de 43

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. MARCO NORMATIVO .....	5
3. HISTORIA.....	5
4. NATURALEZA .....	11
5. ESTRUCTURA DE GOBIERNO .....	15
5.1. Junta de Socios.....	15
5.2. Junta Directiva .....	16
6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA .....	16
7. ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....	16
7.1. Diagnóstico estratégico .....	17
7.2. Diagnóstico general.....	18
8. EL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO DE CDAV (2018 – 2023).....	38
8.1. Despliegue del plan estratégico .....	39
9. METODOLOGIA PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN .....	42
10. DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL PLAN ESTRATÉGICO .....	43

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 3 de 43

## 1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., es una sumatoria de recursos, que el Estado ha puesto en nuestras manos; tenemos una responsabilidad con ellos, con los clientes, usuarios, con la sociedad y en general con todos los grupos de interés que afectan o se sienten afectados por las acciones que realiza el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. CDAV, en cumplimiento de su objeto misional.


Hemos recorrido durante estos 44 años (1977-2021) un largo camino, una trayectoria donde aceleramos el motor del progreso de la industria, sin embargo, no somos ajenos a la situación generada producto de la pandemia originada por el Covid-19, que ha afectado significativamente la economía de todos los países del mundo, obligando a generar estrategias de adaptación a fin de continuar siendo competitivos; estamos viviendo un momento coyuntural que requiere hacer una pequeña parada, mirar hacia atrás y ver todos nuestros logros en perspectiva, para seguir adelante hacia nuevos desafíos y horizontes de modernidad.

El plan Estratégico “Movilidad Segura y Sostenible” vigencia 2018-2023 se construyó bajo una metodología participativa e incluyente llamada “Hoshin Kanri”, la cual consiste en una dinámica con un grupo de personas vinculadas al Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.-CDAV.

Como resultado se obtuvo un Plan Estratégico compuesto por seis objetivos estratégicos; Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente, fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad y seguridad vial, potencializar la rentabilidad de la empresa, renovar nuestra tecnología y automatizar procesos, fomentar una cultura de orientación al resultado y fortalecer el talento humano, en conjunto los objetivos estratégicos cuentan con 32 líneas estratégicas que le aportan al cumplimiento de los objetivos.

Además, el documento interno en su versión 1, que contiene el Plan Estratégico “Movilidad Segura y Sostenible”, establece en el numeral 10 “ADOPCION, VIGENCIA DIVULGACION Y REFORMA DEL PLAN ESTRATEGICO” que el Plan Estratégico se revisará cada dos (2) años y en especial cuando se presente cambio de gobierno municipal, a fin de alinearlos con el nuevo plan de desarrollo. Adicionalmente en el mismo numeral se establece que la revisión y ajuste debe realizarse siguiendo la misma metodología utilizada en la construcción y con la participación activa y decidida de la alta dirección y de un grupo representativo de funcionarios de la Entidad.

Así las cosas y teniendo en cuenta que el Plan Estratégico 2018-2023 “Movilidad Segura y Sostenible”, cumplió en la vigencia 2020 dos años de formulado, que para

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 4 de 43

el año 2020 se inició una nueva administración municipal para Santiago de Cali y que debido a la Emergencia Sanitaria, se requiere realizar la revisión y actualización del Plan Estratégico del CDAV a través de una metodología participativa, con el fin de valorar el estado del Plan Estratégico en sus años de implementación y su grado de cumplimiento.

En ese orden de ideas y teniendo en cuenta que la revisión tiene un componente técnico alineado con la misión, visión, valores corporativos y las necesidades y expectativas de las partes interesadas; Es por ello que la Gerencia y su grupo directivo se pusieron en la tarea de actualizar el plan estratégico 2018-2023 de forma participativa, incluyente, que contara con unos objetivos claros, alcanzables y ambiciosos que le apuntaran al cumplimiento de la visión de la entidad.


Para la elaboración de este proceso de planificación institucional se realizó un diagnóstico financiero y estratégico preliminar basado en información documental y en algunas entrevistas con funcionarios responsables de procesos críticos, además se preparó una batería de preguntas sobre la situación estratégica y financiera, las cuales fueron resueltas por los responsables de los procesos.

Con base en lo anterior se realizó la dinámica participativa descrita anteriormente, donde se identificaron las debilidades y amenazas y se realizaron apuestas en todos los frentes para los próximos años.

Durante un diagnóstico preliminar, se detectó que si bien es cierto se cuenta con variables que se han convertido en fortalezas y oportunidades, sobre las cuales deben descansar estrategias para aprovecharlas, también lo es que existen aspectos internos y externos que inciden negativamente en la institución y que requieren de acciones para contrarrestar sus efectos.

Como resultado de este ejercicio de planificación se actualizó el mapa estratégico en sus seis (6) objetivos o ejes estratégicos y 30 líneas estratégicas que le aportan a cada uno de los objetivos.

EL Plan Estratégico Institucional, es la hoja de ruta que marcará el norte del CDAV en los próximos dos (2) años (2022-2023), integrando el hacer diario con los nuevos proyectos estratégicos que permitan el logro de los objetivos institucionales, teniendo como principios rectores los valores éticos y morales de la Entidad.

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 5 de 43

## 2. MARCO NORMATIVO

El presente Plan tiene como referente el marco normativo que rige para los organismos y entidades de la administración pública, que adelanten ejercicios de planificación institucional con miras a mejorar el desempeño de su objeto misional. Dicho marco está comprendido por la siguiente normatividad: La Constitución Política de 1991, en los artículos 80, 106, 298, y del 339 al 355, establece la obligatoriedad de elaborar un Plan Nacional de Desarrollo con propósitos y objetivos de largo plazo y planes de las entidades territoriales. La Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, “Normas para el Ejercicio del Control Interno”, en su artículo 4, ordena a las entidades establecer objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios. La Ley 152 del 15 de julio de 1994, en especial en su artículo 26, establece que “Con base en el Plan Nacional de Desarrollo aprobado, cada uno de los organismos públicos de todo orden a los que se aplica esta Ley preparará su correspondiente Plan de Acción”.


## 3. HISTORIA

Antes de 1977 el Estado Colombiano no tenía instrumentos para garantizar el cumplimiento efectivo de normas de seguridad vial, como la revisión técnico-mecánica de los vehículos automotores, debiendo recurrir a la celebración de convenios con "talleres", muchos de ellos sin infraestructura tecnológica, ni estandarización de procesos que garantizarán un idóneo servicio de revisión y una contribución importante a la seguridad vial y a la protección de la vida.

La organización es fundada en 1977 a través de la escritura pública número 12 del 13 de enero, el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., es la primera empresa que se constituyó en Colombia como entidad especializada en el orden técnico en el sector Transporte.

La creación de la empresa permitió a las autoridades desarrollar el concepto de revisión técnico-mecánica y de verificación de emisiones contaminantes de los vehículos automotores. Comenzó como una sociedad de economía mixta, con el objetivo de generar cultura en seguridad vial y ambiental a través de la implementación de programas y servicios en el sector de tránsito y transporte, constituyéndose en instrumento técnico de las autoridades de tránsito y ambientales.

Hasta 1985 cumple satisfactoriamente los objetivos de su creación, consolidándose a partir del concepto de revisión técnico mecánica obligatoria para todos los vehículos automotores. En ese año por delegación el Organismo de Tránsito del

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige: 2022-01-02</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Pág.: 6 de 43</b>

Municipio se crea la infraestructura para iniciar el servicio de expedición de Licencias de Conducción.

El programa se constituye en modelo para el país, permitiendo la expedición de licencias de conducción en una hora, eliminando las "licencias provisionales", al introducir procedimientos automáticos e integrar en un solo sitio la toma de fotos, el pago de derechos, los servicios médicos y en general todas las actividades necesarias para prestar el servicio.

El programa de Licencias de Conducción consolida la imagen del CDAV, demostrando que el Estado a través de empresas como ésta puede realizar procesos eficientes de buena aceptación ciudadana.

La ejecución del programa de licencias permite al CDAV incursionar en la prestación de servicios masivos de tránsito, convirtiéndose en agente recaudador de terceros, de impuestos, derechos del INTRA, del Municipio, Departamento y la Nación.

Antes de 1990, tomando como punto de referencia los centros de reconocimiento españoles se desarrollan las bases para las pruebas psicotécnicas y se introducen elementos como el polireactígrafo, para evaluar las aptitudes y actitudes de los conductores.


El CDAV documenta experiencias de otros países y se inician los programas de capacitación en seguridad vial y manejo defensivo.

La posición líder que gana el CDAV, le permite trabajar en otros programas de investigación, ser tomado como modelo para la creación de nuevos centros de diagnóstico en el Valle y en resto del país y apoyar la creación del Consejo Nacional de Centros de Diagnóstico Automotor del sector Oficial.

Hasta 1995 se mantiene la obligatoriedad de la revisión técnicomecánica anual para los vehículos particulares, incluidas las motocicletas, lográndose en este frente los mayores niveles de atención de servicios en la historia de la empresa.

Al finalizar 1995, el CDAV había desarrollado una infraestructura, que le permitía atender al año 250.000 vehículos, entre carros y motos, producir aproximadamente 70.000 licencias de conducción y practicar 5.000 pruebas psicotécnicas a conductores.

La expedición del Decreto 2150 de 1995 elimina la obligatoriedad de la revisión técnica a los vehículos particulares y establece como indefinida la vigencia de la licencia de conducción, impactando directamente la dinámica empresarial del CDAV.

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 7 de 43

La presencia de la empresa frente a la comunidad disminuye, al no poder dar apoyo a programas de seguridad vial en la ciudad. Se suspende el trabajo de las áreas de investigación como factor preponderante de las políticas correctivas.

El Centro Diagnóstico redefine sus objetivos y estrategias corporativas. En coordinación con universidades locales, se dan los primeros pasos para elaborar un proyecto de reglamentación para el control a fuentes móviles que posteriormente se reglamentaría con la expedición de la Ley Marco Ambiental o Decreto 948 de junio 5 de 1995, fue así como estructuró el Programa de Control de Emisiones Contaminantes Vehiculares, estableciéndose convenios con la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal y el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente "DAGMA".

Se inicia la descentralización de los servicios, llegando a las sedes de las empresas con programas de verificación de emisiones contaminantes en automotores.

Se establecen algunos servicios de outsourcing, para la expedición de licencias de conducción en otros municipios.

Se trabajó permanentemente para generar cultura ecológica entre los propietarios de vehículos, buscando mantener el parque automotor circulante en Cali, dentro de los estándares de emisiones permitidos por la Ley.


El CDAV participa en mesas de trabajo a nivel nacional para la adopción de políticas y desarrollos legales y técnicos para las emisiones vehiculares.

Como respuesta al compromiso institucional de mantener bajos niveles de accidentalidad vial, se consigue la afiliación al Concejo Interamericano de Seguridad y se fortalece el servicio de diagnóstico e intervención en los factores humanos de la accidentalidad, haciendo de las pruebas psicotécnicas, con todas sus variables y aplicaciones uno de los productos importantes que se dejan al servicio de la comunidad.

Se celebran convenios interinstitucionales generando alianzas que garantizan la vigencia del CDAV:

- Con el Municipio de Santiago de Cali STTM, para la estructuración y puesta en funcionamiento del Programa de Servicios de Tránsito, mediante el cual el CDAV, se comprometió por doce años, a realizar para la ciudadanía caleña todos los trámites relacionados con el registro automotor de vehículos particulares, públicos y el cobro y manejo de multas y comparendos,



	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 8 de 43

asumiendo el CDAV los costos de operación y las inversiones iniciales, transfiriéndole al Municipio STTM rentas netas, libres de costos operativos.

- Con el Departamento del Valle del Cauca, para promocionar entre los contribuyentes el pago oportuno de los impuestos de rodamiento a través de la red bancaria, desarrollando toda la parte logística de divulgación, y estructuración de bases de datos, para permitir al Departamento la Administración del Impuesto.
- Con el Fondo de Prevención Vial, para adelantar campañas de prevención y seguridad vial, en la ciudad de Santiago de Cali, permitiendo que la Secretaría de Tránsito Municipal pueda adelantar campañas permanentemente a través de la División de Cultura y utilizar recursos externos provenientes de la porción que a seguridad vial debe destinar el SOAT.
- Con la ARP del Seguro Social, para incursionar en asesoría en salud ocupacional, abriendo nuevos frentes de trabajo y mejorando el reconocimiento ante el sector empresarial.


En el año 2002 aparece la Ley 769, Nuevo Código Nacional de Tránsito, la entrada en funcionamiento de la revisión técnico mecánica obligatoria de vehículos particulares, sustentada en muchos estudios técnicos y en la Resolución 3500 de 2005, se inicia en enero de 2007, el Centro se constituye en uno en los primeros habilitados para ofrecer el servicio bajo la nueva norma.

A partir de 2003, crea una Escuela de Enseñanza Automovilística y fortalece convenios con todas la ARPs y con las empresas más importantes de la región para operar servicios de capacitación y evaluación de conductores.

Período 2003 al 2012, está marcado por la aparición de la Ley 769 de 2002, Código Nacional de Tránsito, reformado por la Ley 1383 de 2010 y por expedición de la Resolución 5617 del 13 de noviembre de 2009, que coloca en funcionamiento el RUNT con el propósito de registrar, validar y autorizar, los trámites de tránsito para la expedición del documento que acredita la propiedad de un vehículo automotor y la idoneidad de un conductor, entre otros.

La revisión técnico mecánica obligatoria de vehículos particulares comenzó a realizarse a partir de la expedición de la resolución 3500 de 2005, la cual fue modificada posteriormente por las resoluciones 2200 y 5975 de 2006 y 0015 y 4606 de 2007.



	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige: 2022-01-02</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Pág.: 9 de 43</b>

Pero después de muchos ires y venires la Corte Constitucional, tomó la decisión de avalar lo establecido en el decreto 019 de 2012 (Ley antitrámites) para que la revisión se realice anualmente después seis (6) años de la matrícula inicial, para vehículos particulares.

El procedimiento para la expedición de licencias de conducción, tampoco se reglamentó por completo y por falta de preparación en medidas complementarias, el Gobierno debió dar paso atrás con el cambio de categorías promulgado en 2005.

En el 2012, con la expedición del decreto 019 de 2012 (Ley antitrámites), se establecieron los vencimientos de las licencias de conducción de vehículos públicos y privados, de acuerdo con las edades de los conductores.

Los Centros de Reconocimiento de Conductores, creados en virtud de la misma Ley 769 de 2002, apenas toman forma y al cierre de 2005, siguen existiendo temas pendientes de reglamentar y hay vacíos sobre la naturaleza de los organismos que certifiquen la idoneidad de los Centros de Reconocimiento.


Otra implicación de la Ley 769 de 2002 es la entrada en funcionamiento de Sistema de Información de Multas e infracciones de Tránsito SIMIT, que, entre otras utilidades prácticas, permite a las autoridades y organismos de tránsito restringir la expedición de licencias de conducción y la celebración de otros trámites de tránsito a infractores morosos.

El CDAV implementó desde el año 2001 un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, para que a partir de la estandarización de los procesos se recorriera el camino hacia un mejoramiento continuo consolidándose como una entidad modelo en su género, altamente productiva, con un amplio reconocimiento de sus usuarios.

De esta labor logró la certificación del servicio de Verificación de Emisiones en el mes de agosto del 2005, lo cual fue gratificante para la organización y un estímulo para continuar por el camino que elegimos, la calidad.

Continuamos la tarea de mantener el servicio conforme a la norma e iniciamos en este mismo período el proceso de trabajar para certificar los procesos de Revisión Técnico-Mecánica y Expedición de licencias de conducción, los cuales cuentan con los procesos de apoyo y gerenciales ya implementados, se inició el manejo de indicadores de estos procesos y fueron incluidos en el sistema de acciones correctivas y preventivas; al igual que las demás actividades del SGC ya creadas.

Logrando así que, en el mes de diciembre del año 2006, nuevamente después del proceso de auditoría aprobarán la certificación del Sistema de Gestión de Calidad

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 10 de 43

bajo la norma NTC ISO 9001:2000, con la ampliación del alcance para los procesos mencionados.

De esta forma, el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle, se ha venido preparando en estos frentes y en 2005 consigue certificar por ICONTEC, bajo la norma NTC ISO 9001:2000 los procedimientos de verificación de emisiones contaminantes por fuentes móviles para 2006.

De igual manera, afrontando los cambios que nos presentan las normas (Ley 769-Resolución 3500 del Ministerio de Transporte modificada), se realizaron los cambios, tales como: Actualización tecnológica, adquisición de equipos y pistas de diagnóstico del proceso de revisión técnico mecánica y capacitación acorde a los requisitos de la norma para la mejora de competencias del personal; logrando con esto la certificación del proceso y la autorización por parte del Ministerio de Transporte para operar, a partir del 1 de enero del 2007, como un Centro de Diagnóstico Automotor Clase D. contando con una línea de diagnóstico de vehículos livianos, dos líneas de diagnóstico mixtas, una línea de diagnóstico de motos y una línea móvil de diagnóstico de vehículos livianos.

En lo operativo, a partir de 2003, entra en funcionamiento la Escuela de Enseñanza Automovilística del Centro de Diagnóstico, creada con autorización del Ministerio de Transporte.

En 2004 trae a Colombia la primera Unidad Móvil de Revisión de Vehículos.


En 2005 recibe certificación de ICONTEC, norma ISO 9001 versión 2.000 para los programas de Revisión Técnico-Mecánica y de Gases y Expedición de Licencias de Conducción.

En 2006 se habilita como Centro de Diagnóstico Automotor clase D, dentro de la nueva reglamentación del Código Nacional de Tránsito.

En 2007 acuerda con el Municipio de Santiago de Cali la administración de las grúas y los patios oficiales para la inmovilización de vehículos por infracciones.

En año 2008 se cumplían tres años de la certificación del sistema de gestión de calidad, por lo que se solicitó a Icontec la auditoría correspondiente y en octubre del 2008, se logró la Renovación al certificado SC-3123-1 ISO 9001:2000.

En 2009 recibe el otorgamiento de la acreditación como Organismo de Evaluación de la Conformidad bajo certificación número 09-OIN-005, convirtiendo al CDAV en líder a nivel regional, siendo el primer centro acreditado del Valle del Cauca y obtiene la licencia de funcionamiento como Instituto para el trabajo y Desarrollo Humano, por parte de la Secretaría de Educación Municipal.

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 11 de 43

En 2010 con la colaboración de sus ingenieros, construye su unidad móvil para la revisión de motos, la cual se encuentra acreditada ante el ONAC.

En 2010 y 2011. El Centro, fiel a la política de descentralización de los servicios como parte del mejoramiento de la calidad de vida en la ciudad instala 5 sedes para atender el programa de expedición de licencias de conducción: Salomia, Cosmocentro, Sameco, Aventura Plaza, Centro Comercial Carrera.

En 2011 se adiciona el Contrato interadministrativo con el Municipio de Santiago de Cali y se compromete a:


- Dotar las vías urbanas con 40 cámaras para la detección de infractores y a los agentes de tránsito con 180 comparenderas electrónicas para la imposición de comparendos.
- Operar por 12 años, previa adecuación y dotación del centro de control, el sistema de clasificación, notificación y recaudo de las fotomultas.
- Dotar y mantener motocicletas y vehículos especializados al cuerpo de agentes de tránsito.

El Centro continúa fiel a la política de descentralización de los servicios como parte del mejoramiento de la calidad de vida en la ciudad instalando 2 nuevas sedes para atender el programa de expedición de licencias de conducción: Chipichape y Valle del Lili, pero posteriormente se cierra la sede de chipichape.

En el 2021, la FUNDACION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL PACÍFICO - PROPACÍFICO ESAL, dejó de ser socio del CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LIMITADA, por lo tanto, el CDAV Ltda ya no es una SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA, y ahora su naturaleza jurídica es única y exclusivamente la de una EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO; el 13 de febrero de 2021 quedó protocolizada en la Cámara de Comercio de Cali, la Escritura Pública No. 2065 del 28 de diciembre de 2020, a través de la cual se readquirieron las cuotas sociales y se realizó la reforma estatutaria respectiva, registrada en la Notaría Quince del Círculo de Santiago Cali.

#### **4. NATURALEZA**


El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.-CDAV, fue creado en 1977, como empresa de responsabilidad limitada por el Municipio de Santiago de Cali y el

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 12 de 43

INTRA (Ministerio de Transporte), con independencia patrimonial y autonomía administrativa.

Por su participación 100% estatal, El CDAV es una Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE), razón por la cual le debe aplicar las mismas normas en materia de planeación, presupuesto, administración de los recursos, registro y producción de información financiera.


LA SOCIEDAD CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA., tiene como objeto social el siguiente: a) Diagnosticar el estado general y de funcionamiento de los vehículos automotores de servicio público y particular, de sus partes, conjuntos y subconjuntos, según lo exijan las leyes o los estándares de la industria automotriz. b) Realizar peritajes, avalúos y demás a vehículos automotores a solicitud de parte. c) Diagnosticar las aptitudes físico-médicas, competencias, sentido común, conocimientos, capacidades y hábitos actitudinales para conducir un vehículo automotor. d) Realizar toda clase de diagnósticos a las personas, en cuanto a aptitudes para participar en los sistemas de seguridad vial como parte activa de los mismos. e) Hacer parte de sociedades cuando estén relacionadas con su objeto social. f) Adquirir los elementos necesarios para el desarrollo de su objeto social. g) Implantar para su uso interno y venta de servicios, equipos de sistemas, con los cuales se adelanten programas de agilización de la administración, utilización de datos, utilización de hora equipo, agilización de atención al público, agilización de trámites de tránsito y en general todo el servicio que se pueda prestar mediante el proceso de sistematización y automatización. Entendiéndose que la venta de este servicio solamente procederá para asuntos oficiales de tránsito y transporte entendidos estos términos en su acepción legal. h) Realizar evaluaciones psicotécnicas de conductores mediante el uso de sistemas adecuados de diagnóstico y pruebas conforme a las normas nacionales de seguridad vial en esta materia; i) Realizar examen técnico mecánico de vehículos automotores y la revisión de control ecológico conforme a las normas ambientales; j) Participar en asociaciones, comités, foros o adscribirse a instituciones que tengan como finalidad el estudio y fijación de los estándares y normas de las revisiones técnico mecánicas, ambientales y de la promoción de la seguridad vial; k) Recaudar, analizar y procesar toda clase de información relacionada con accidentalidad vial en Colombia y ofrecer estos servicios a entidades estatales de tránsito, centros de investigación, empresas de seguros, empresas de transporte y en general a quien requiera de esta clase de servicios; l) Prestar el servicio de diagnóstico médico y de laboratorio clínico para el cumplimiento de los requisitos de evaluaciones legales de conductores; m) Prestar servicios de salud ocupacional para las personas vinculadas a la actividad del transporte, entre otras educación, capacitación, investigación, diseño, administración, ejecución de programas y sicología ocupacional; n) Expedir conforme la legislación vigente los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conductores; ñ) Servir de apoyo institucional a sus socios

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 13 de 43

para el diseño, ejecución y desarrollo de programas o actividades relacionadas con las suyas o complementarias de éstas; o) Adelantar por su propia cuenta y con el visto bueno de la autoridad correspondiente y/o en apoyo de ésta, campañas de seguridad vial en todo el país; p) Adelantar estudios de análisis e investigación sobre accidentalidad vial en Colombia, por iniciativa propia o por contratación de quien tenga interés en dicho servicio; q) Adelantar programas de capacitación y formación a los diferentes actores que intervienen en el sector de tránsito y transporte, protección ecológica y del medio ambiente; r) Celebrar contratos de concesión, alianzas estratégicas y join venture o de cualquier modalidad contractual para adelantar procesos de emisión de documentos, sistematización de servicios de tránsito, y en general todos los servicios que preste en sus sedes en cualquier ciudad de Colombia y el exterior; s) Realizar estudios técnicos en cualquier área del conocimiento que se relacionen con el sector transporte y los sistemas de seguridad vial, sus medios, actores directos e indirectos, incluido el diagnóstico de emisiones contaminantes vehiculares y el control de ellos; t) Participar bajo cualquier modalidad contractual con empresas estatales, de economía mixta, privadas o de cualquier otro carácter con el fin de adelantar programas y proyectos en desarrollo de su objeto social; u) Apoyar investigaciones científicas que permitan el mejoramiento de los sistemas de seguridad vial en Colombia y el exterior, para lo cual podrá suscribir convenios de cooperación con personas de conocimientos altamente especializados y entidades dedicadas a la investigación, en especial con centros de educación superior y técnica; v) Investigar e implantar por su cuenta o en asocio de terceros especializados en el tema sistemas de identificación de actores relacionados con la conducción de vehículos automotores, conformar sus bases de datos y emitir sus documentos; w) Girar, endosar, aceptar y protestar letras de cambio, cheques y cualquier otra clase de documentos sean o no negociables con sujeción a las normas contenidas en este estatuto, celebrar contratos de cuenta corriente, tomar dinero en mutuo, grabar, hipotecar, o pignorar los bienes de la compañía de acuerdo con instrucciones de la Junta Directiva tomar y dar bienes en arrendamiento, todo dentro de los límites y con los requisitos señalados en este estatuto; x) Las demás que de alguna u otra manera se relacionen directa o indirectamente con las anteriores.

Con la escritura No. 904 se modifica el objeto social, adicionando lo siguiente: en materia contractual, la sociedad podrá participar en licitaciones y contratos públicos de orden nacional, departamental o municipal relativos a obras públicas, tales como: mantenimiento, enlucimiento, adecuación, construcción, reforma o administración de zona de servicio o uso público.

Para el cumplimiento de su objeto social el CDAV, cuenta con tres (3) unidades de negocios: a) **Revisión Técnicomecánica**, que contiene los servicios de revisión técnico-mecánica y de gases contaminantes a vehículos pesados, livianos y motos; desintegración de vehículos pesados, livianos y motos; diagnóstico por accidentes

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 14 de 43

de tránsito, y otros servicios. b) **Licencias de conducción y Evaluación y Centro de Enseñanza Automovilística-CEA.** Adicionalmente, tiene firmado convenios con el municipio de Cali-Secretaría de Movilidad, para la c) **Administración y Operación de Patios y Grúas,** y **Registro de Automotores y Registro de infracciones a las normas de tránsito.**

**La revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes (RTMyEC),** es un mecanismo de control legal, sobre la condición mecánica y de contaminación ambiental de todos los vehículos, carros y motos que circulan en Colombia. Su concepción básica fue introducida con la Ley 769/02 y sus procedimientos están reglamentados en la Resolución 3768 de 2013 y el Decreto Ley 019/12, entre otros.

**Los servicios de licencia de conducción,** consiste en expedir con el lleno de los requisitos exigidos un documento personal e intransferible que habilita a su titular para manejar vehículos automotores en todo el territorio nacional.

**Los servicios de evaluación y enseñanza** están dirigidos no solamente formar personas para aspirar a obtener el certificado de capacitación en conducción, o en instructores en conducción, si no a que entiendan que conducir es fácil y que hacerlo bien es otra cosa. Que lo deben hacer bajo estándares teórico prácticos establecidos por la Ley.

**Operación de Patios oficiales:** el artículo 125 de la Ley 769 de 2002, establece que la inmovilización a que se refiere el Código Nacional de tránsito consiste en suspender temporalmente la circulación del vehículo por las vías públicas o privadas abiertas al público. Para tal efecto, el vehículo será conducido a parqueaderos autorizados que determine la autoridad competente, hasta que se subsane o cese la causa que le dio origen, a menos que sea subsanable en el sitio que se detectó la infracción.

Así mismo el parágrafo 1° del artículo 3° de la Ley 769 de 2002, establece que se podrán celebrar convenios con entidades públicas o privadas para que realicen determinadas funciones de tránsito, constituyéndose éstas en organismos de apoyo a las autoridades de tránsito.

Como el Distrito de Santiago de Cali - Secretaría de Movilidad, no cuenta con vehículos tipo grúa y con patios oficiales de su propiedad, así como recurso humano requerido para el cumplimiento de estas funciones, celebró con fundamento en el parágrafo 2o. del artículo 127 el Convenio Interadministrativo de fecha 27 de junio de 2007 para la administración y operación de patios y grúas.

**Programa grúas:** el servicio consiste en transportar el vehículo inmovilizado en un vehículo tipo grúa, hasta los parqueaderos o patios que administra el CDAV.



	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 15 de 43

**Registro Distrital Automotor:** de conformidad con los artículos 46, 47, 48 y 49 de la Ley 769 de 2002, todo vehículo para circular por el territorio nacional debe inscribirse ante el organismo de tránsito dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la adquisición del vehículo quien lo reportará en el Registro Nacional Automotor en un término no superior a quince (15) días. Igualmente debe registrarse toda circunstancia contractual, administrativa o judicial que afecte el dominio del vehículo.

El organismo de tránsito legalmente constituido en Santiago de Cali, para la inscripción de los vehículos nuevos, traspasos, afectación y tradición del dominio de los vehículos automotores, es la Secretaría de Movilidad de Cali.

**Registro Distrital de Infracciones:** Igualmente le compete a la Secretaría de Tránsito y Transporte de Cali, el registro de la información relacionada con las infracciones a las normas de tránsito, recaudo de las multas, custodia de la información, cobro persuasivo y promoción del recaudo por medios publicitarios y facilidades de pago.

## 5. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

### 5.1. Junta de Socios

La Junta de socios del CDAV Ltda., está integrada por:





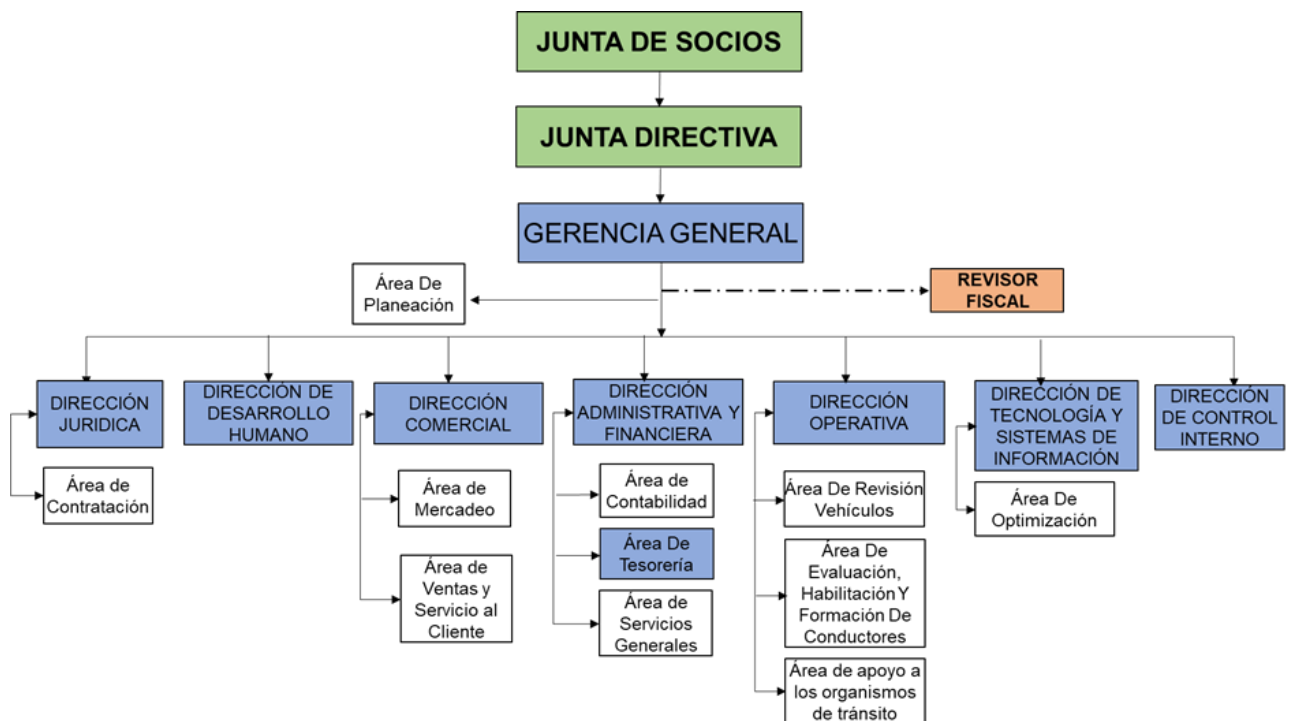
	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 16 de 43

## 5.2. Junta Directiva

La Junta Directiva está conformada así:


- El Distrito de Santiago de Cali – Secretaría de Movilidad de Cali;
- El Ministerio de Transporte;
- El Departamento del Valle del Cauca.

## 6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA



## 7. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

A través del análisis de la matriz DOFA, se realizó un diagnóstico preliminar, que sumado a una batería de preguntas que fueron resueltas por los responsables de los procesos, permitieron el levantamiento del diagnóstico situacional del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. Igualmente se realizó un diagnóstico de la situación financiera del CDAV, con base en la información de los ingresos y gastos de cada una de las unidades de negocios y de la ejecución de los convenios suscritos con el Distrito de Santiago de Cali.

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 17 de 43

## 7.1. Diagnóstico estratégico

### Habilitadores del proceso Estratégico


- Existe un organismo o comité para seguimiento estratégico
- La marca cuenta con ventajas competitivas frente a competidores
- La entidad cuenta con solidez financiera y capacidad de inversión en proyectos
- Existe un portafolio de productos integrales que podría apoyar la fidelización de los clientes.
- La entidad cuenta con una cultura desarrollada de elaboración y gestión de la planeación estratégica; así como procesos y procedimientos formalizados.
- La planeación estratégica es una exigencia legal para la entidad.
- Existen indicadores individuales que pueden ayudar al cumplimiento de los planes relacionados con la planeación estratégica.

### Barreras del proceso Estratégico

- No se cuenta con información estadística suficiente y robusta interna y externa que facilite la toma de decisiones.
- Personal directivo recién vinculado y sin un debido proceso de inducción y entrenamiento.
- Falta reforzar el foco en la orientación de resultados y cumplimiento de compromisos.
- Los sistemas de información No facilitan la búsqueda de información y toma de decisiones.
- Se evidencia que el trabajo operativo no permite realizar análisis estratégicos del entorno interno y externo.
- Se deben incluir temas estratégicos y de mercado en los comités directivos.

## 7.2. Diagnóstico del esquema de seguimiento actual

- ✓ Personal nuevo que no participó en la construcción del actual direccionamiento estratégico y por lo tanto no se conoce el dimensionamiento de las líneas y ejes estratégicos.
- ✓ En el proceso de inducción del personal nuevo, no se le ha incluido temas de contexto estratégico y por lo tanto podría entorpecer el cumplimiento de los planes y metas.
- ✓ Es fundamental que, ante los incumplimientos del plan estratégico por parte de cualquier responsable, que existan consecuencias y un plan de choque para garantizar el compromiso y cumplimiento.

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 18 de 43

- ✓ La solidez financiera de la entidad NO genera urgencia o preocupación por los resultados financieros (*Utilidades, márgenes, optimización de costos y gastos*).

### 7.3. Diagnóstico general


El **Futuro Deseado** a un horizonte tres (3) años, concilia los intereses de:



### **Futuro Deseado:** **SATISFACCIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN**

#### **¿Qué desea la Alta Dirección?**

- ☐ Fortalecimiento de los procesos en seguridad de la información del CDAV
- ☐ Optimización de la estructura física y organizacional
- ☐ Potencializar la operación propia:
  - RTM: 12.000/Año – 1.000/Mes (unidades)
  - Licencias: 90.000/Año (unidades)
  - Rediseñar Programa “*Plan Estratégico de Seguridad Vial*” tanto en el diagnóstico como en la implementación.
  - Implementación del programa de “*Venta Cruzada*” para nuestras unidades de negocio.
- ☐ Nuevos proyectos del CDAV con nuevas utilidades (*Nuevas vigencias*)

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 19 de 43


- ☐ Utilidad después de impuestos: \$7.000 millones
- ☐ Ebitda: 45% de los ingresos operacionales

**Futuro Deseado: COLABORADORES**  
**¿Qué espera la empresa de sus colaboradores?**


- Coherencia
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Sentido de pertenencia
- Solidaridad
- Lealtad
- Respeto
- Comunicación clara
- Compromiso
- Gratitud
- Honradez
- Legalidad
- Transparencia
- Con actitud de servicio
- Objetividad
- Altruismo (vocación de servicio)
- Optimizadores de recursos
- Eficiencia
- Proactividad
- Receptivo a la retroalimentación
- Interés de conocimiento
- Armonizar aspectos de la vida personal para dar aporte a la entidad
- Participativo
- Cumplidores de metas
- Polivalentes
- Ponerse en los zapatos de los otros
- Visionarios

**Futuro Deseado: COLABORADORES**  
**¿Qué esperan los colaboradores de la empresa?**

- Continuar con el pacto colectivo
- Fortalecer la Estabilidad laboral
- Programa robusto de Bienestar social e incentivo

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 20 de 43


- Fortalecer el trabajo en equipo
- Bienestar personal
- Trato respetuoso por parte de los líderes de proceso
- Convenios en temas de vivienda
- Con buena comunicación entre la alta dirección y los demás colaboradores
- Procesos de selección basados en competencias
- Reconocimiento
- Beneficios educativos
- Alternativas de crecimiento profesional
- Mejorar la comunicación entre la alta dirección y los colaboradores
- Con buenos espacios confortables al interior de la entidad
- Estabilidad económica
- Con programas que involucren la familia.
- Activación de promoción al personal que se profesionaliza dentro de la entidad.
- Estudio de cargas laborales
- Evaluación de cargas laborales.
- Ambiente laboral sano
- Reconocimiento por parte de los jefes
- Pionera en los procesos
- Salarios proporcionales a la labor desarrollada
- Crecimiento empresarial
- Áreas con personal suficiente
- Flexibilidad horaria
- Deslocalización laboral (Trabajo virtual)
- Con políticas que garanticen para la provisión de cargos con personal interno
- Transparencia en los procesos de selección
- Herramientas tecnológicas para que el trabajo sea más eficiente
- Desarrollo de competencias blandas y duras.
- Líder a nivel nacional la prestación de servicios.
- Beneficios en salud prepagada
- Con canales de comunicación
- Contar con servicios funerarios
- Contribución al crecimiento profesional a la familia
- Acatamiento a la ley de minorías en la provisión de cargos
- Vinculación de personas con discapacidad
- Adecuación de espacios para personal con discapacidad
- Participación del personal operativo en la fijación de políticas.
- Remuneración salarial de acuerdo con la carga laboral.
- Con estrategias de retención del talento humano.
- Creación de una cooperativa para beneficios de los colaboradores
- Beneficios especiales por usar los servicios propios del CDAV
- Buena planeación en relación con tiempos del personal

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 21 de 43

- Con seguridad y salud en el trabajo.
- Respeto por el horario laboral.

### **Futuro Deseado: COLABORADORES** **¿Qué desean los clientes del CDAV?**

- Procesos sistematizados
- Virtualización de los servicios
- Procesos fáciles
- Oferta al cliente de un paquete completo de servicios
- Información oportuna
- Servicio preferencial para el cliente empresarial
- Amabilidad
- Información en tiempo real
- Gestión Integral de todos los servicios
- Acompañamiento dinámico
- Compromiso al servicio
- Calidad de servicio
- Servicios predictivos
- Seguimiento del servicio.
- Cumplir con las expectativas de los clientes
- Que se cumpla con la promesa de venta
- Monitorear el flujo de tramites en tiempo real
- Disponibilidad del servicio integral en múltiples ubicaciones
- Atención oportuna
- Tarifa competitiva
- Buena infraestructura para el servicio
- Medios de pago alternos
- Venta cruzada de servicios
- Servicios a domicilios
- Diversificar el portafolio
- La exigencia sobre la revisión de los vehículos sea consistente con el estándar del mercado
- Información precisa
- Capacidad de interacción entre las áreas durante la atención del servicio
- Prestación del servicio planificado
- Flexibilidad horaria
- Todo el CDAV ser diligente al cliente
- Canales de comunicación más modernos
- Programa de reconocimiento a la lealtad
- Postventa
- Equipo comercial capacitado

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 22 de 43


**Futuro Deseado: COLABORADORES**  
**¿Cómo debe ser el proceso de Tecnología?**

- Un solo sistema completo para el registro de PQRS
- Soportado en tableros de control para la medición de la información.
- Eje innovador
- Herramientas ágiles
- Integrador de todas las transacciones
- Basado en la solución inmediata
- Plataforma E-Commerce
- Capaz de sistematizar procesos manuales
- Ágil en el procesamiento de los registros
- Robotización de procesos
- Intuitivo
- Predictivo
- Accesible remotamente
- Automatización de los servicios
- Brindar información veraz en tiempo real
- Pasar de proceso de soporte a un proceso estratégico
- Moderno
- Visionario
- Alta disponibilidad
- Trabajar en equipo con todas las áreas de la organización
- Personal competente
- Dinámico
- Proceso certificado
- Adaptativo
- Amigable
- Conocer en detalle el negocio
- Enfocado en experiencia en usuario
- Personal polivalente
- Continuidad del negocio

**Futuro Deseado: COLABORADORES**  
**¿Cómo debe ser el proceso Financiero?**

- Integrados (procesos)
- Automatizados
- Transparente
- Desarrollado con personal competente
- Eficiente




	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 23 de 43

- Con una mirada integral de la compañía
- Que ayude a optimizar los recursos
- Con conocimiento integral de todo el equipo de trabajo
- Con información suficiente para la toma de decisiones
- Análisis comparativo
- Alineado con los entes que la auditan (interno-externo)
- Cumplidor con la normatividad vigente aplicable
- Oportuno en la información
- Garantizar la seguridad en la información
- Cumplidor de sus obligaciones
- Alertando riesgos
- Información en línea con todas las áreas de la entidad
- Proceso ágil
- Conocer los procesos de los aliados para retroalimentar constantemente
- Información en línea para proveedores y clientes
- Contar con asesores con experiencia en el sector público (asesores tributarios)
- Información en línea para áreas internas
- Trabajando en equipo con otras áreas
- Datos confiables

### **Futuro Deseado: COLABORADORES** **¿Cómo debe ser el proceso Gestión Humana?**

- Autónomo en sus procedimientos.
- Sistematizado
- Garante de la gestión por competencias.
- Proceso de nómina óptimo
- Proceso con el personal suficiente
- Cumplidor de los procedimientos internos de selección
- Garante de un buen clima laboral
- Enfocado en el bienestar del personal
- Garante de los derechos de los trabajadores
- Priorización interna con las vacantes
- Que estudie la posibilidad de convertir la naturaleza jurídica de los funcionarios a carrera administrativa.
- Generador de estrategias que neutralicen el acoso laboral.
- Garantizar que el cambio de administración no vulnere la estabilidad laboral
- Garantizar que la desvinculación laboral obedezca a causas objetivas.
- Estructuración de un plan de retención de talento humano
- Generador de estrategias para la gestión del conocimiento.
- Acompañamiento en los procesos de desvinculación

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 24 de 43

- Ágil
- Imparcial
- Garante de la coherencia entre la continuidad laboral y el resultado de la evaluación por competencias
- Valoración de la parte humana ante la toma de decisiones.
- Con aliados adecuados en términos de bienestar (caja de compensación)
- Promoviendo la capacitación del talento humano
- Constancias y certificados autogestionados
- Cercano a la gente
- Con procesos de comunicación interna asertiva
- Acompañamiento al trabajador
- Mejores canales de comunicación
- Garantizar los procesos de gestión del cambio
- Con un proceso robusto de seguridad y salud en el trabajo


**Futuro Deseado: COLABORADORES**  
**¿Cómo deben ser los procesos de Formación y Evaluación de Conductores y Revisión Vehículos (RTM)?**

**EVALUACIÓN Y FORMACIÓN:**

- Sistematización del proceso
- Servicio virtualizado
- Servicio con material de formación actualizado.
- Servicio con procesos de formación estructurado.
- Alineado a las necesidades del mercado.
- Un servicio interactivo
- Pioneros proyectos CALE.
- Proceso certificado

**ESCUELA:**

- Servicios con alta calidad
- Pista de conducción idónea
- Horario flexible para las clases teóricas
- Comunicación efectiva con gestión comercial
- Alianzas con bancos y empresas para el pago de los cursos de conducción y licencias.
- Servicio diversificación para todas las categorías de vehículos
- Personal con alta competencia
- Instalaciones idóneas para la capacitación teórica de los clientes
- Publicidad en redes

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 25 de 43

- Simuladores para las clases practicas
- Virtualización de las clases teóricas
- Precios competentes
- Servicio de recogida para los alumnos
- Contar con nuestro CRC, IPS propio

#### RTM:

- Servicio tecnificado
- Tiempos de servicios optimizados
- Virtualización de los canales de pago
- Personal de inspección altamente capacitados
- Procesos de inspección estandarizados
- Servicio con un alcance modernizado
- Servicios de inspección acreditados


### Futuro Deseado: COLABORADORES ¿Cómo debe ser el proceso de Licencias, Patios y Grúas?

#### LICENCIAS:

- Campañas externas de expedición de licencias
- Licencias virtuales
- Armonización de la prestación del servicio de los diferentes actores.
- Atención al cliente sin intermediarios
- Amplios métodos de pago
- Integrar el servicio de examen médico al proceso de expedición y renovación de licencias.
- Virtualización del proceso de licencias de conducción
- Buscar más medios de publicidad para que los usuarios conozcan los procesos.
- Regulación de tarifas en el costo de la licencia de transito
- Mejor recepción al cliente

#### GRUAS:

- Contar con grúas modernizadas para la prestación del servicio
- Contar con un único aliado encargado del arrendamiento y operación de las grúas
- Acompañamiento del CDAV en operativos de guardas
- Operativos seguros
- Proceso rentable
- Proceso automatizado
- Alternativas de inmovilización


	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 26 de 43

#### **PATIOS:**

- Virtualización del proceso para el retiro de vehículos
- Tiempos óptimos de gestión en la asignación de los accidentes
- Mayor vigilancia con cámaras a patios
- Proceso de desintegración de vehículos eficiente.
- Virtualización del canal de pago para el retiro de vehículos
- Patios seguros
- Rentabilidad del proceso a través de ventas cruzadas
- Mejorar organización de patios.
- Patios con buena infraestructura
- Tramites simples para el retiro de vehículos
- Aplicación móvil (app) para tramites de vehículos inmovilizados
- Patios físicamente organizados

#### **Futuro Deseado: COLABORADORES** **¿Cómo debe ser el proceso Administrativo?**

- Oportunos
- Alineados de manera horizontal
- Integrales
- Eficientes
- Concretos
- Trabajo en equipo
- Transparente
- Enmarcados en la ley
- Cumplidor de metas
- Alineados a un mismo resultado
- Coherentes
- Económicos (tiempo, recursos, etc.)
- Dar ejemplo
- Solidarios con los procesos operativos
- Transversales a la organización
- De conocimiento de todo el personal
- Claros
- Confiables
- Automatizados
- Aterrizados a las necesidades de la entidad
- Modernos
- Competitivos
- Con personal competente
- Divulgados

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 27 de 43

- Medios para gestionarlos
- Con información suficiente para la toma de decisiones
- Controlados
- Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción por parte de los responsables
- Procesos simples

### **Futuro Deseado: COLABORADORES**

#### **¿Cómo debe ser el proceso de Infracciones y Trámites de Tránsito?**

##### **RDI:**

- Tecnificación en el proceso de imposición de comparendos.
- Información actualizada en tiempo real
- Con alternativas de pago virtuales
- Información disponible y completa del proceso contravencional
- Procesos socializados
- Con óptimos tiempos de respuesta
- Transparencia
- Virtualización absoluta de servicios
- Con gobernabilidad del servicio


##### **RDA:**

- Trámites ágiles y seguros.
- Virtualización de los servicios
- Servicios amables
- Servicios con alta calidad
- Canales de atención fortalecidos
- Información exacta
- Información permanente con el usuario
- Servicios promocionados

### **Futuro Deseado: COLABORADORES**

#### **¿Cómo deben ser nuestros Sistemas de Gestión?**


- Simplificados
- Identificación clara de metas
- Ágil
- Plataforma amigable al usuario
- Integrada de la gestión del sistema entre los procesos
- Contribuir a la retroalimentación de los procesos entre áreas

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 28 de 43

- Intervención paralela entre el auditor y el auditado
- Auditorias coherentes con la normatividad aplicable a los procesos
- Evaluación objetiva
- Auditorias que generen valor al proceso
- Planes de mejoramiento con vigencias definidas
- Bien percibido por los colaboradores
- Formar a los funcionarios en Sistemas de Gestión
- Aterrizados a la organización
- Tecnologías amigables con el medio ambiente
- Con personal certificado en ISO 45001 (SG-SST).
- Apropriadadas por todos los servidores
- Cierre de compromisos alineado al paz y salvo
- Rotación del facilitador de gestión por proceso.
- Que facilite los procesos
- Alineado con los objetivos de desarrollo sostenible
- Velando por la SST
- Participativo
- Dinámico
- Incluyente
- Contribuir a la eficiencia de los procesos
- Moderno
- Adaptivo

### **Futuro Deseado: COLABORADORES** **¿Cómo deben ser el Proceso Comercial?**

- Ágil
- Estructurado
- Fomento de Innovación
- Articulado con tecnología para fomentar innovación de servicios
- Orientado al servicio
- Soportado en los aliados estratégicos de mercadeo que garanticen la divulgación y promoción de los servicios.
- Proceso estandarizado
- Rentable
- Cumplidor de las metas
- Con recursos suficientes que permitan el desarrollo estratégico.
- Capaz de permear todos los actores de la organización
- Estructuración que permita la motivación a la fuerza de ventas
- Herramientas tecnológicas adecuadas
- Visionarios

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 29 de 43

- Integrador de todas las áreas que participan del negocio.
- Capaz de alinearse con las necesidades de la empresa
- Capacitación continua para el personal


## 2- Diagnóstico de la Situación Interna y Externa



### Insatisfacciones de la empresa con sus colaboradores

- Falta de compromiso
- Falta de sentido de pertenencia
- Falta de lealtad
- Falta de perfiles adecuados a las necesidades de la entidad
- Falta de visión
- Falta de interés en desarrollo propio
- Comentarios de pasillo a las cuales se les da crédito
- Falta de disposición para dar más
- Falta de gestión sobre la información
- Falta de asumir sus responsabilidades
- Mucho empleado en zona de confort
- Falta servicio al cliente (interno - externo)
- Falta de cuidado de las instalaciones
- Falta de coherencia
- Falta de optimizar recursos
- Falta de criterios




	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 30 de 43

- Poco interés en conocer los servicios para ser promotores de ellos
- Falta polivalencia de los empleados
- Falta de formalismo
- Falta de objetividad

### **Principales insatisfacciones de los colaboradores con la empresa**

- Falta de comunicación entre las áreas
- Inestabilidad laboral
- Falta de respaldo económico por los proyectos del trabajador
- Procesos con tratos preferenciales
- Falta de automatización de procesos
- Falta de coherencia entre el decir y el actuar por parte de los líderes de los procesos
- Incertidumbre laboral
- Infraestructura deficiente
- Vulnerabilidad del proceso de selección
- Falta de reconocimiento laboral
- Falta de espacios comunes para descanso de los trabajadores
- Rivalidad entre procesos
- Carga excesiva laboral
- Inexistencia de casino de alimentos
- Intimidación laboral que no permite los trabajadores expresen su insatisfacción
- Desequilibrio salarial en relación con la carga laboral
- Ausencia de comunicación asertiva.
- Mayor carga laboral para los buenos trabajadores
- Incumplimiento normativo en relación con las retenciones
- Falta de espacios de integración
- Falta de incentivos pecuniarios y no pecuniarios
- Procesos administrativos burocráticos
- Ausencia de convenios institucionales que generen beneficios educativos para los
- trabajadores
- Herramienta tecnológica obsoleta

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 31 de 43

## Debilidades de los procesos de Licencias, Patios y Grúas

### Licencias:

- ✓ Verificación de los requisitos para la elaboración de licencias por parte de los aliados (Contac Center)
- ✓ Falta de gobernanza del software de acceso a la información de licencias.
- ✓ Falta de control para agendamiento en la inscripción al RUNT por parte de terceros.
- ✓ Demoras en el reporte de los pagos en una sede.
- ✓ Plataformas tecnológicas obsoletas.
- ✓ Falta de control en el registro de ciudadanos sin huella.

### Patios:


- ✓ Deficiencia en la verificación de la liquidación del vehículo.
- ✓ No existen alternativas de pago.
- ✓ Proceso manual en orden de salida de vehículos inmovilizados.
- ✓ La alianza actual no cuenta con una disponibilidad mínima en los patios.
- ✓ Deficiencia en la atención al cliente de patios.

### Grúas:

- ✓ Falta de disponibilidad de las grúas en situaciones de orden publico
- ✓ Grúas: Acompañamiento de las autoridades

## Debilidades del Proceso Comercial

- ✓ Falta especialización en los roles asignados
- ✓ Inexistencia de información para la toma de decisiones
- ✓ Rediseño de la estructura orgánica
- ✓ Falta desarrollar un producto integrador de todos los servicios
- ✓ Falta de implementación del sistema CRM con la dinámica del negocio.
- ✓ Debilidad en la comunicación en el primer contacto con la parte interesada en sitio
- ✓ Bajo compromiso en el desarrollo de la venta cruzada en sitio
- ✓ Modelo de comisiones establecido desactualizado para el ejercicio de la venta (motivación)
- ✓ Alta dependencia de los aliados en el desarrollo de la operación
- ✓ Restricción al proceso comercial por la figura de empresa publica
- ✓ Inexistencia de IDI (Investigación, desarrollo e Innovación) para los negocios
- ✓ Portafolio obsoleto
- ✓ No existe un proceso de fidelización de cliente
- ✓ Inexistencia de un área de mercadeo
- ✓ Dificultad en el proceso de comunicación con el área operativa.
- ✓ Participación excesiva en el control bajo la mirada de indicadores

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 32 de 43

- ✓ Tablero de control existente con carga de información deficiente
- ✓ Infraestructura que no facilita la venta de servicios
- ✓ Falta de pertenencia para la atención del cliente
- ✓ No hay segmentación de clientes
- ✓ No hay herramientas para monitorear clientes
- ✓ No existe la rentabilidad del cliente

### **Debilidades de los procesos de Formación y Evaluación de Conductores y Revisión Vehículos (RTM)**


- ✓ Falta de capacitación al primer contacto.
- ✓ Falta de explotación de las ventajas competitivas
- ✓ Instalaciones no adecuadas
- ✓ Falta de agilidad en los procesos de adquisición de recursos
- ✓ Falta de polivalencia
- ✓ Dificultad de consecución de recursos no programados
- ✓ Desconocimiento interno de los servicios

#### **RTM:**

- ✓ Falta disponibilidad en las plataformas de los terceros
- ✓ Falta de integración en los aplicativos.
- ✓ Equipos de computo obsoletos.
- ✓ Falta de tecnificación del servicio en la captura de los datos.
- ✓ Baja demanda
- ✓ Tiempos de respuesta para soporte excesivos
- ✓ Tiempos de respuesta para los mantenimientos correctivos excesivos.
- ✓ Falta de articulación para la ejecución de los convenios.

#### **ESCUELA:**

- ✓ Formatos obsoletos
- ✓ Poca facilidad para la adquisición del curso.
- ✓ Pocos servicios en formación y evaluación.
- ✓ Falta de categorías.
- ✓ Poca promoción de formación y evaluación de conductores.
- ✓ Poco acceso al cliente.
- ✓ Errores en los procesos de facturación.
- ✓ Inoportuna respuesta de los resultados.


	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 33 de 43

### **Debilidades del Proceso de Tecnología**

- ✓ Falta de personal para atender los requerimientos
- ✓ Deficiencia en las competencias del personal
- ✓ Limitada visión integral del negocio
- ✓ Falta de comunicación del PETI
- ✓ Deficiencia en la apropiación de las herramientas tecnológicas por parte del usuario final
- ✓ Parque tecnológico desactualizado
- ✓ Falta de integración en los sistemas de información
- ✓ Recursos financieros limitados para atender las necesidades reales de la entidad
- ✓ Proceso no certificado en gobierno de TI (Tecnología Informática)
- ✓ Inexistencia de un subproceso IDI (Investigación, desarrollo e innovación)
- ✓ Falta de implementación en analítica de datos
- ✓ Limitada gestión en ciberseguridad
- ✓ Deficiencia en el cumplimiento de las políticas de TI por parte de los usuarios
- ✓ Limitada escalabilidad entre la sistematización a la automatización
- ✓ Falta de gobierno del dato
- ✓ Alta restricción en la contratación de nuevas tecnologías

### **Debilidades del Proceso Financiero**


- ✓ Falta de optimo funcionamiento del software
- ✓ Procesos no automatizados
- ✓ Falta calidad en la rendición de la información
- ✓ Falta de implementación de un tablero de control
- ✓ Software financiero inadecuado para las necesidades de la empresa
- ✓ Falta información oportuna para tomar decisiones
- ✓ Falta de oportunidad en la rendición en la información
- ✓ Falta de oportunidad en el proceso de reintegro a devoluciones clientes RDA-RDI
- ✓ Falta integración del proceso facturación electrónica
- ✓ Falta seguimiento al retorno de las inversiones
- ✓ Falta de retroalimentación en los requisitos para pago proveedores
- ✓ Falta de una herramienta financiera para estructurar negocios
- ✓ Personas claves sin capacitación en el software financiero
- ✓ Incumplimiento a planes de acción
- ✓ Falta de programación estandarizada de pagos
- ✓ Falta de capacitación en temas financieros frente a la supervisión de contratos

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 34 de 43

- ✓ Falta de personal capacitado
- ✓ Falta de personal competente
- ✓ Falta de planificación
- ✓ Cobro cartera morosa
- ✓ Inexistencia de un modelo de costos por unidad de negocio
- ✓ Seguimiento al cumplimiento presupuestal
- ✓ Demora en los pagos convenios descontados por nomina
- ✓ Falta de responsabilidades de las áreas que retroalimentan el proceso financiero
- ✓ Falta de integración del proceso financiero al proceso operativo

### **Debilidades del Proceso Administrativo**

- ✓ Falta de filtros suficientes para el cargue de la información en Gfiles
- ✓ Recarga administrativa por acta de apoyo
- ✓ Falta seguimiento por parte de los supervisores en la ejecución de contratos
- ✓ Debilidades en la generación de información oportuna
- ✓ El cliente externo percibe que la secretaria de movilidad y el CDAV son una sola entidad
- ✓ Alto volumen en la devolución de las solicitudes de contratación que generan retrasos
- ✓ No existen protocolos de seguimiento a los sistemas que garantizan la continuidad del servicio
- ✓ Perdida de la memoria institucional
- ✓ Incumplimiento de las funciones propias para atender las actividades de supervisión
- ✓ Debilidad en los perfiles de personal
- ✓ La capacitación solo se limita al personal de planta
- ✓ Alta tramitología en procesos
- ✓ Resistencia al cambio
- ✓ Infraestructura inadecuada
- ✓ A todos nos debe doler la operatividad de las áreas
- ✓ Todo es urgente
- ✓ Incumplimiento de otros retrasan mis actividades/procesos
- ✓ Estructura organizacional desactualizada
- ✓ Mejorar los criterios de asignación de supervisión de contratos
- ✓ No estamos en la capacidad de almacenar documentos por la insuficiencia de espacio físico
- ✓ Falta de personal para atender los requerimientos del acta de apoyo
- ✓ Procesos no integrados
- ✓ Falta capacidad de análisis

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 35 de 43

- ✓ A todos nos debe doler los convenios con el área de apoyo

### **Debilidades del proceso de Infracciones (RDI) y Tramites de Transito (RDA)**

- ✓ Los tramitadores nos quitan los clientes (perdida de imagen corporativa)
- ✓ Falta de gobernación en acceso a la información
- ✓ Acceso inmediato a la información
- ✓ Falencias en el primer contacto con el cliente.

#### **RDI:**

- ✓ Largos tiempos de radicación en los comparendos manuales
- ✓ Falta de calidez en la atención.
- ✓ Falta de coherencia entre las normas locales y las normas nacional.

#### **RDA:**

- ✓ Tiempos de asignación de citas
- ✓ Poca flexibilidad para la atención de tramites

### **Debilidades del Proceso de Desarrollo Humano**

- ✓ Personal sin competencias
- ✓ Inseguridad en la custodia de historias laborales
- ✓ Dependencia de otros procesos
- ✓ Debilidad en gestión del cambio
- ✓ Programa de bienestar insuficiente
- ✓ Procesos manuales
- ✓ Debilidades en el control interno disciplinario
- ✓ Falta de gestión institucional para el desarrollo de las competencias del personal del área
- ✓ Falta de un doliente para el recobro de incapacidades
- ✓ No existe un programa de retención de personal
- ✓ Falta de autonomía del proceso
- ✓ Debilidad en el proceso de comunicación interna
- ✓ Falta de cultura de seguridad y salud en el trabajo
- ✓ Oportunidad en los reportes de novedades al financiero para pagos, descuentos.
- ✓ No se cuenta con un proceso para que la inversión en capacitación retorne a la organización
- ✓ Falta de credibilidad en el proceso
- ✓ Falta de confidencialidad de la información
- ✓ Falta de articulación entre la comunicación interna y externa


	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 36 de 43

- ✓ Debilidad en la integración de los procesos de desarrollo humano y financiero en los pagos libranzas
- ✓ Débil modelo de competencias
- ✓ Falta de cumplimiento de los procesos estandarizados
- ✓ Falta de credibilidad los procesos de selección
- ✓ Falta de fomento para el estímulo de los trabajadores.
- ✓ Falta hacer seguimiento a la desvinculación del personal
- ✓ No se cuenta con una herramienta para que colaboradores y contratistas para que su conocimiento quede en la empresa.
- ✓ Deficientes procesos de inducción
- ✓ Falta de innovación en los procesos de capacitación
- ✓ Falta de desarrollo de actividades para el tratamiento del riesgo psicosocial
- ✓ Desactualización de las hojas de vida del SIGEP
- ✓ Estructura organizacional desalineada
- ✓ Falta de articulación del proceso de nómina con el proceso financiero y el contable.
- ✓ Falta de articulación entre los subprocesos
- ✓ Falta de innovación
- ✓ Demoras en el proceso de liquidación
- ✓ Falta aprovechar beneficios de la ARL.
- ✓ Falta de polivalencia
- ✓ Falta de planeación de la agenda de las capacitaciones
- ✓ Falta de alianzas establecidas para el tratamiento psicosocial
- ✓ Falta desarrollo de competencias blandas
- ✓ Dotación obsoleta en inventario

### **Principales insatisfacciones de los clientes**

- ✓ Baja calidad del servicio y atención en ventanillas
- ✓ Altos tiempos de respuestas en el trámite RDI-RDA
- ✓ Deficiente proceso de comunicación en las pantallas de las salas de espera
- ✓ Falta de disponibilidad de citas
- ✓ Deficiente presentación en la página web CDAV-PST
- ✓ Error de información de parte de los colaboradores
- ✓ Baja calidad en las condiciones ambientales de la infraestructura
- ✓ Error de información en la línea telefónica
- ✓ Baja disponibilidad horaria
- ✓ Altos tiempos de atención y respuesta en el trámite cambio de documento
- ✓ Falta de unificación de los puntos de pago
- ✓ Continuos daños de los vehículos inmovilizados
- ✓ Continua pérdida de pertenencias en los vehículos inmovilizados




	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 37 de 43

- ✓ Inconsistencias en el proceso de inmovilizaciones
- ✓ Falta de oportunidad en la comunicación con el cliente
- ✓ Exceso de tramitología
- ✓ Virtualidad limitada de los servicios
- ✓ Costos de tramites altos
- ✓ Falta de renovación en los módulos de capacitación
- ✓ Falta de un canal preferencial para el cliente empresarial

### **Debilidades de los Sistemas de Gestión**

- ✓ Falta integración con la ISO 45001
- ✓ Falta de rotación del facilitador
- ✓ No se evidencia el valor agregado de las auditorias
- ✓ Desinterés de las directivas en el cumplimiento del sistema de gestión
- ✓ Falta de apoyo en la construcción de los planes de mejoramiento internos
- ✓ Debilidad en el cierre de las acciones correctivas
- ✓ Subjetividad en la evaluación de los planes de acción
- ✓ No se percibe valor agregado de los SIG
- ✓ Falta de apropiación del software del SIG
- ✓ Resistencia al cambio
- ✓ Desconocimiento de los procesos de auditoria
- ✓ Hallazgos que no generan mejora
- ✓ El SIG no es ágil
- ✓ Falta de tacto por parte de los auditores
- ✓ Debilidad de la identificación de las causas raíz que generan los hallazgos.
- ✓ Falta de valoración de la evidencia de forma objetiva
- ✓ Falta intervención de tercero imparcial en cierres de auditoria y planes de acción
- ✓ Incumplimiento a la normatividad ambiental por infraestructura obsoleta
- ✓ Desalineación con los objetivos de desarrollo sostenible
- ✓ Incumplimiento de la separación adecuada de residuos



	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 39 de 43

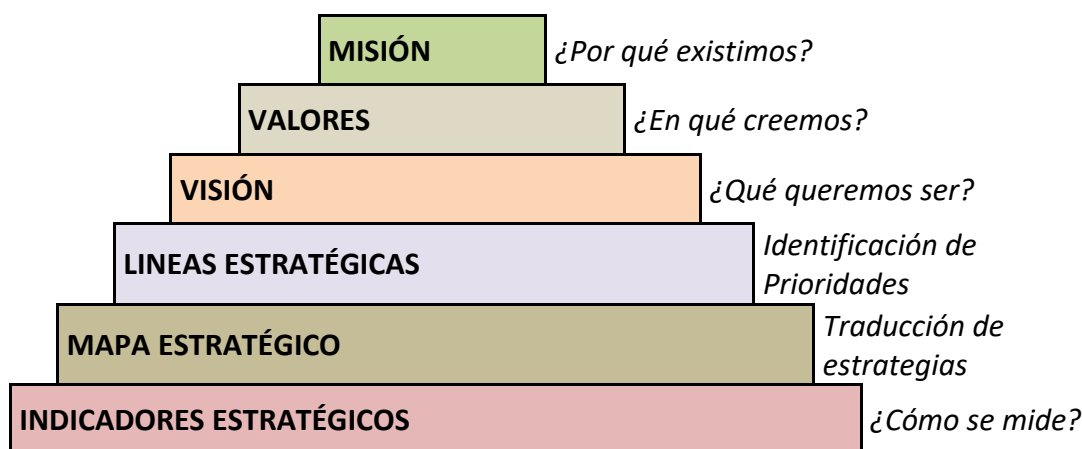
nuevos retos que ofrece el entorno en la prestación de nuestros servicios en Cali y en el Valle del Cauca.

Todas las políticas, directrices y estrategias, establecidas en el Plan Estratégico, se encuentran armonizadas con el Plan Nacional de Desarrollo, Plan nacional de seguridad vial y con el Plan de Desarrollo Distrital de Santiago de Cali.

El Plan introduce elementos que permiten a la entidad una transformación permanente para contribuir y fomentar la cultura en seguridad vial, movilidad y conservación del medio ambiente (*alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible*) y ejercer liderazgo que propicie la integración de servicios en el sector de tránsito y transporte.


El plan contiene 30 líneas, las cuales le aportan a los seis (6) objetivos estratégicos.

### 8.1. Despliegue del plan estratégico



#### Misión

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.-CDAV promueve una cultura de movilidad, seguridad vial y respecto por el medio ambiente; a través de la formación y evaluación de la capacidad de conducción, revisión del estado de los vehículos, servicios y programas en tránsito y transporte.

	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 40 de 43

## Valores

Todos los funcionarios del CDAV Ltda., deberán desempeñar sus funciones con: **Transparencia, Respeto, Compromiso, Diligencia, Imparcialidad, Lealtad e Innovación.**

- ✓ **Transparencia:** En el CDAV Ltda., actuamos con honestidad y respeto a la normatividad aplicable, cumpliendo los deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés de la entidad.
- ✓ **Respeto:** En el CDAV Ltda., tratamos de manera digna a nuestros grupos de interés, reconocemos sus virtudes y oportunidades de mejora, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✓ **Compromiso:** En el CDAV Ltda., somos conscientes de nuestro aporte a la entidad, estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los grupos de interés, buscando siempre bienestar para ellos.
- ✓ **Diligencia:** En el CDAV Ltda., estamos comprometidos con los deberes, funciones y responsabilidad asignadas a cada cargo, actuando con eficiencia, destreza y la mejor actitud, para así optimizar el uso de los recursos del estado.
- ✓ **Imparcialidad:** En el CDAV Ltda., actuamos con justicia y sin preferencias garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ✓ **Lealtad:** En el CDAV Ltda., procedemos con respeto y fidelidad a las políticas, proyecto o iniciativas que ejecute la empresa en pro de su sostenibilidad.
- ✓ **Innovación:** En el CDAV Ltda., creamos nuevas formas de hacer las cosas, integrando nuevas tecnologías y servicios para satisfacer los grupos de interés.

## **Visión**


Ser la empresa líder de servicios de tránsito y transporte en el Valle del Cauca, destacada por la calidad, legalidad y generación de valor a sus grupos de interés y reconocida por el aporte a la movilidad y seguridad vial.

## Líneas estratégicas

LÍNEAS ESTRATÉGICAS					
Diseñar e Implementar un sistema de investigación, innovación y desarrollo	Adecuar la infraestructura física enfocada en la eficiencia y mejora en la prestación de servicios	Estructurar un sistema de control, apropiación y gestión sobre la información de terceros.	Integrar los sistemas de información usados en las diferentes áreas	Fortalecer la competencia "Orientación hacia el resultado"	Revisar e Implementar un sistema de gestión del cambio para el manejo de proyectos y cambios
Estructuración de un área de mercadeo que apoye al proceso comercial	Garantizar que el diseño de la intervención física ayude al cumplimiento de aspectos ambientales	Revisar y ajustar la disponibilidad de patios y grúas por parte de los aliados	Diagnosticar, normalizar y acondicionar el ERP Enterprise a las	Fortalecimiento a la gestión contractual y normativa.	Fomentar el clima laboral, contemplando vinculación, desvinculación y
Replantear el modelo de comisiones	Fortalecer el proceso de mantenimiento de Vehículos, equipos e infraestructura.	Sensibilizar a toda la compañía sobre el impacto de los convenios con aliados.	Automatizar y normalizar de procesos Internos en todas las sedes	Garantizar la implementación y apropiación del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)	Revisar y adecuar el programa de bienestar social e incentivos
Estructurar una herramienta financiera que facilite la venta de negocios.	Gestionar proyectos públicos para mejorar la movilidad y seguridad vial.	Generar cercanía y conocimiento sobre los software de aliados	Automatización de procesos Externos enfocados en el cliente	Diagnosticar y reentrenar en procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes.	Fortalecer el modelo de competencias laborales, incluyendo la retención de Talento Humano
Entrenar en servicios y ventajas competitivas a colaboradores claves del CDAV		Estructurar los costos y márgenes de nuestros servicios.		Revisar y facilitar la apropiación de indicadores	Diseñar e Implementar un programa de polivalencia laboral
					Diseñar e Implementar un programa de gestión del conocimiento
					a arquitectura
					nal

## Mapa estratégico actualizado



	DOCUMENTO INTERNO	Rige: 2022-01-02
	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Versión: 2
		Pág.: 42 de 43

## Indicadores Estratégicos

INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO 2018-2023											
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	LÍNEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META AÑO1	META AÑO2	REVISIÓN DEL PLAN, INDICADORES Y METAS	META AÑO3	META AÑO4	META AÑO5	META AÑO6	META AÑO7
Rediseñar el Proceso Comercial y de Servicio al Cliente	% Incremento en Ventas respecto al año anterior (pesos)	\$13.738	%	5	15		30	45	60	75	75
Adecuar la infraestructura enfocada en movilidad y seguridad vial	% Satisfacción de clientes internos y externos	50%	%	60	65		80	85	90	95	95
	Cumplimiento de Cronograma de los proyectos de ciudad	0	%	100	100		100	100	100	100	100
Fortalecer la gobernanza sobre los procesos con terceros	% Incremento del EBITDA	\$6.725	%	8	18		28	38	48	58	58
Actualizar la Tecnología y automatizar procesos	% Percepción Tecnología y Equipos	0	%	80	82		84	86	88	90	90
Afianzar una Cultura de Orientación al Resultado	% Percepción Cultura Orientación a Resultados	0	%	80	82		84	86	88	90	90
Potencializar la Gestión del Talento Humano	Promedio resultado evaluación por competencias	0	%	80	81	83	85	87	90	90	

## 9. METODOLOGIA PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

A partir del Direccionamiento Estratégico y con el propósito de cumplir con el plan estratégico, se construirá el plan anual institucional que contiene los proyectos dinamizadores que se deben desarrollar durante cada uno de los años de vigencia.

Cada proceso, área o unidad de negocio, deberá realizar el seguimiento a las actividades registradas a fin de cumplir con las líneas estratégicas que le aportan a los seis (6) objetivos estratégicos que el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., CDAV, se ha propuesto alcanzar en los próximos años.

En los planes de acción, además de las actividades o acciones a realizar, deben de establecerse las metas anuales, indicadores y los recursos requeridos.

**Acciones:** Realización de actividades y tareas claves que se desarrollan para alcanzar los objetivos estratégicos cerrando la brecha existente entre las condiciones actuales y las esperadas.

**Indicadores:** Forma o manera de rastrear el cumplimiento de la meta.

**Metas:** Nivel de desempeño esperado.

Los planes de acción, además de estar alineados y guardar coherencia con los demás planes, deben estar reflejados en la formulación y ejecución presupuestal de la vigencia fiscal correspondiente.

De igual manera el plan debe desplegar una amplia actividad de comunicaciones al interior de la entidad para que con el compromiso de todos los que estamos vinculados al CDAV se materialice en el logro de las metas propuestas. Para ello la

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Rige:</b> 2022-01-02
	<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Pág.:</b> 43 de 43

alta dirección dedicará todos sus esfuerzos para que cada elemento del plan se conozca y se interiorice en cada directivo, servidor, funcionario o contratista, de tal manera que entienda y comprenda su contribución estratégica al cumplimiento del plan.

El seguimiento al Plan Estratégico se realizará a través del comité institucional de gestión y desempeño.

## **10.DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL PLAN ESTRATÉGICO**

El plan estratégico entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente, como responsable de los procesos estratégicos.

Se divulgará a todo el personal, servidores públicos y contratistas de la Entidad; y a sus grupos de interés.

El presente documento rige a partir del dos (2) enero del año dos mil veintidós (2022).



**JAIME CARDENAS TOBÓN**  
Gerente