

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., presenta para la vigencia 2021 el Plan de comunicaciones a través de la Dirección de Desarrollo Humano, la cual es responsable de la formulación y gestión de las estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos en la política de comunicaciones de la entidad.

El Plan de Trabajo de comunicaciones propone actividades que se comprometen a brindar acceso a la información de sus actividades y servicios de manera transparente, confiable y en un lenguaje claro y sencillo, garantizando un flujo adecuado de comunicación con sus partes interesadas, cumpliendo con la normatividad vigente.

Para el presente plan se han establecidos parámetros de comunicación e información para el desarrollo de las funciones misionales del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle LTDA a través de la alineación del discurso interno para la construcción de identidad corporativa y transparencia ante sus públicos.

Es importante mencionar que la comunicación es importante al interior del CDAV para alinear a las personas frente a los objetivos estratégicos de la entidad así como promover la comunicación armónica y eficiente entre las áreas. Así mismo, al exterior del CDAV en el fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía y con el estado, representado en la entidad territorial y la respectiva administración garantizando un adecuado flujo de información desarrollando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.

En este sentido y para dar cumplimiento a la línea estratégica "Fortalecer los mecanismos para rendir cuenta a los grupos de interés" contenido en el Plan Estratégico Institucional 2018-2023, el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle ha construido el Plan de Comunicaciones a partir de los lineamientos del Plan Estratégico Institucional y de las guías de la Función Pública, identificando las necesidades según el cumplimiento de los

Con el fin de priorizar las actividades para el año 2021, se desarrolló un proceso de diagnóstico de comunicación interna analizando los siguientes insumos:

- ✓ Diagnóstico de necesidades comunicación por dirección .
- ✓ Matriz de comunicación interna y externa
- ✓ Política de comunicaciones



EJECUCIÓN

Para las actividades formuladas, los responsable de la comunicación interna estará a cargo de la Dirección de desarrollo humano con el profesional correspondiente en comunicación y la comunicación externa a cargo de la Dirección Comercial a cargo del líder de mercadeo y servicio al cliente.

INDICADORES PARA EVALUAR EL PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS

Para evaluar el Plan de comunicaciones en la presente vigencia, la Dirección de Desarrollo Humano realizará el seguimiento y medición a los siguientes indicadores:

- ✓ Cumplimiento del plan DE COMUNICACIONES: Medir la ejecución del Plan de Trabajo de comunicaciones internas de la entidad. 90%
- ✓ Calidad de la solicitudes de comunicaciones internas: Calificar la calidad de la información suministrada en las solicitudes de comunicaciones internas 90%.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El seguimiento y control a la correcta ejecución del Plan de comunicaciones estará a cargo de la Dirección de Desarrollo Humano, con el apoyo de la Dirección Comercial, sin embargo, cada mes en los comités de Gerencia se realizará seguimiento al cumplimiento de los indicadores anteriormente establecidos.

DIVULGACIÓN

El presente plan será socializado a todos los funcionarios de la Entidad por la Dirección de Desarrollo Humano, a través de los medios de comunicación con los que cuenta la entidad, página web, pantallas, correos institucionales.

PLAN DE COMUNICACIONES

[illegible]

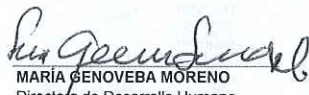
[illegible]

[illegible]

 CDAV MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE	FORMATO										Código: FO-GH-34
	PLAN DE COMUNICACIONES										Versión: 1
											Rige: 19/09/2019
											Pag.: 1 de 1

Público objetivo	Objetivo	Actividad	Responsable	Recursos	Frecuencia	Registros	CRONOGRAMA											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Servidores públicos CDAV	Dar a conocer al personal del CDAV sobre el COPASST Sensibilizar al personal del CDAV en la prevención del acoso laboral con miras a lograr un trato digno y de calidad bajo los principios de respeto, responsabilidad, solidaridad, equidad, igualdad, oportunidad y participación	Solicitar los documentos para la Retención en la Fuente.	Rosa Ibarbo	Humanos, Técnicos	Una vez al año	Publicación												
		Campaña de reconocimiento de COPASST	Presidente de Comité	Humanos, Técnicos	Anual	Publicación												
		Campaña Prevención del "acoso laboral"	Comité de convivencia laboral	Humanos, Técnicos	Semestral	Publicación												
Clientes empresariales, Clientes oficiales, clientes de consumo, Usuarios	> Captar nuevos clientes. > Fidelización de clientes.	Realizar estrategia de cliente incógnito para la evaluación del servicio.	Dirección comercial - Profesional Universitario de comunicaciones	Humano - Técnicos	Anual	Resultado												
		Contac Center : Gestión telefónica entrantes y salientes	Dirección comercial	Humano - Técnicos	Permanente: durante los procesos de fidelización , proceso de recepción de llamadas	Informe mensual de registro												
		Redes Sociales: Realizar Post de información general	Dirección comercial	Humano - Técnicos	Permanente actualización	Informe mensual de post en redes												
Secretaría de Movilidad Municipal	> Garantizar una comunicación permanente con la autoridad de tránsito. > Ajustar los procesos. > Informar a los usuarios sobre decisiones de la autoridad de tránsito."	Comité de movilidad: Información pertinente de diálogo a desarrollar	> Gerente > Director Operativo	Humano - Técnicos	Semanal	Formato de Asistencias												
		Comité de Patios y Grúas	> Director Comercial > Líder de Apoyo a Organismos de Tránsito		Semanal	Formato de Asistencias mensual												
		Comité de acta de apoyo			Semanal	Formato de Asistencias												
Operador Servicios de Tránsito	> Garantizar una comunicación permanente con el aliado estratégico. > Ajustar los procesos. > Tomar acciones correctivas y de mejora.	Comité operativo	> Gerente > Director Operativo > Director Comercial > Líder de Apoyo a Organismos de Tránsito	Humano - Técnicos	Semanal	Formato de Asistencias												
				Humano - Técnicos														
Trabajadores oficiales y empleados públicos	> Garantizar que los colaboradores reciban una comunicación permanente, clara y completa sobre la Entidad. > Recibir Retroalimentación por parte de los Colaboradores. > Realizar ajustes necesarios. > Mejorar el Clima Organizacional. > Mejorar el Desempeño de los Colaboradores."	Actualizar información indicadores a la Vista.	> Profesional Universitario - Comunicaciones > Gerente > Directores > Líderes	Humano - Técnicos	1. Mensual	Actualización de pantallas												
		5. Comité Comercial.		Humano - Técnicos	5. Semanal.	Formato de Asistencias												
		6. Comité Operativo Interno.		Humano - Técnicos	6. Semanal.	Formato de Asistencias												
		7. Página Web: Publicación de información pertinente		Humano - Técnicos	7. Permanente actualización.	Página web												


 LINA KATHERINE ROSERO P.
 Profesional Universitario


 MARÍA GENOVEBA MORENO
 Directora de Desarrollo Humano


 JAIME CARDENAS TOBÓN
 Gerente