

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CENTRAL DE ABASTOS DE
BUCARAMANGA S.A.**

LAURA ANDREA VALBUENA SANTOS



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2013

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CENTRAL DE ABASTOS DE
BUCARAMANGA S.A.**

LAURA ANDREA VALBUENA SANTOS

Trabajo de grado para optar por el título
de Ingeniera Industrial

DIRECTOR DEL PROYECTO DE GRADO

Ing. William Hoyos Torres
Docente de Ingeniería Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FALCULTAD DE INGENIERÍA FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA

2013

Este trabajo de grado es dedicado a mis padres y a mi hermano que han apoyado incondicionalmente mi vida universitaria. Gracias a ellos que han hecho de mí una persona íntegra y tanto esfuerzo se ve reflejado en este logro.

LAURA ANDREA VALBUENA SANTOS

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que con su apoyo hicieron posible la realización de este proyecto, en especial a mi Director de Proyecto el Ing. William Hoyos Torres, a todo el personal de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., a mi familia y amigos.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 18 |
| CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS..... | 20 |
| 1. GENERALIDADES DEL PROYECTO..... | 22 |
| 1.1 TÍTULO..... | 22 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 22 |
| 1.3 OBJETIVOS..... | 23 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 23 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 23 |
| 1.4 ALCANCE..... | 24 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN..... | 24 |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 26 |
| ISO: INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION..... | 26 |
| ISO 9000..... | 26 |
| FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 28 |
| DESCUBRIR LAS NECESIDADES O REQUISITOS DE LOS CLIENTES..... | 32 |
| 3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA..... | 35 |
| 3.1 RESEÑA HISTÓRICA..... | 35 |
| 3.2 DATOS GENERALES DE CENTROABASTOS S.A..... | 36 |
| 3.2.1 Composición accionaria..... | 37 |
| 3.2.2 Servicios ofrecidos..... | 38 |
| 3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO..... | 40 |
| 3.3.1 Misión..... | 40 |
| 3.3.2 Visión..... | 40 |

| | |
|--|----|
| 3.3.3 Estructura Organizacional..... | 41 |
| 3.3.4 Organigrama de la empresa..... | 43 |
| 4. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A..... | 44 |
| 4.1 OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO..... | 44 |
| 4.2 RESPONSABLES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL..... | 44 |
| 4.3 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL..... | 44 |
| 4.4 ESTADO FINANCIERO DE LA EMPRESA..... | 49 |
| 4.5 DIAGNÓSTICO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS MISIONALES..... | 53 |
| Descripción de los procesos | 53 |
| Descripción del grupo de trabajo..... | 53 |
| 4.5.1 Evaluación de los procesos misionales..... | 54 |
| 4.5.2 Determinación de los puntos críticos..... | 58 |
| Para el desarrollo de esta etapa se aplicaron herramientas tales como benchmarking y diagrama de Pareto..... | 58 |
| Benchmarking (Estación de Servicio)..... | 58 |
| Diagrama de Pareto (Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios)..... | 63 |
| 4.5.3 Detección de causas de variabilidad y defectos..... | 67 |
| 4.5.4 Generación de propuestas de mejoramiento..... | 71 |
| 4.5.5 Implementación de la propuesta de mejoramiento..... | 72 |
| 4.5.6 Control de la propuesta de mejoramiento..... | 73 |
| 5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 75 |
| 5.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 75 |
| 5.2 EXCLUSIONES..... | 75 |
| 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD..... | 75 |

| | |
|--|-----|
| 5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD..... | 78 |
| 5.6 REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN..... | 79 |
| 5.7 ASIGNACIÓN DE RECURSOS..... | 80 |
| 5.8DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC..... | 80 |
| 5.9 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS..... | 83 |
| 5.9 INDICADORES DE GESTIÓN..... | 84 |
| 6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 90 |
| 6.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN..... | 90 |
| 6.1.1 Control de los documentosy registros | 92 |
| 6.2.2 Manual de funciones..... | 97 |
| 6.2.3 Manual de la Calidad..... | 97 |
| 7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 98 |
| 7.1 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN..... | 98 |
| 7.2 DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD..... | 100 |
| 7.3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE..... | 101 |
| 7.4 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD..... | 102 |
| 7.5 DIAGNÓSTICO POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN..... | 102 |
| 8. REALIZACIÓN DEL SERVICIO..... | 104 |
| 8.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE..... | 104 |
| 8.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO..... | 104 |
| 9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA..... | 106 |
| 9.1 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS..... | 106 |
| 9.1.1 Análisis de causas..... | 106 |

| | |
|--|-----|
| 9.2 ACCIÓN DE MEJORA..... | 107 |
| 9.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME..... | 107 |
| 9.4 RESULTADO DE INDICADORES DEL SISTEMA..... | 108 |
| 10. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 113 |
| 10.1 PRIMERA AUDITORÍA INTERNA..... | 113 |
| 10.1.1 Planificación de la auditoría..... | 113 |
| 10.1.2 Ejecución de la auditoría..... | 114 |
| 10.1.3 Resultados de auditoría..... | 114 |
| 10.1.4 Planes de mejora..... | 116 |
| 10.2 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA..... | 117 |
| 10.2.1 Planificación de la auditoría..... | 117 |
| 10.2.2 Ejecución de la auditoría..... | 118 |
| 10.2.3 Resultados de auditoría..... | 118 |
| 10.2.4 Planes de mejora..... | 119 |
| 11. SITUACIÓN FINAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008..... | 121 |
| CONCLUSIONES..... | 122 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 125 |
| ANEXOS..... | 127 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Cumplimiento de objetivos | 21 |
| Tabla 2. Datos de la empresa | 37 |
| Tabla 3. Composición accionaria..... | 38 |
| Tabla 4. Criterios de calificación | 45 |
| Tabla 5. Resultado de diagnóstico general..... | 46 |
| Tabla 6. Porcentaje de conformidad con la Norma ISO 9001:2008 respecto a cada numeral..... | 48 |
| Tabla 7. Estado de resultados periodo comprendido entre 1 de Enero a 31 de Agosto de 2012/2011..... | 50 |
| Tabla 8. Asignación de credenciales | 55 |
| Tabla 9. Tarifa de Pernoctado..... | 56 |
| Tabla 10. Tarifa de báscula electrónica..... | 57 |
| Tabla 11. Precio combustibles EDS Centroabastos S.A | 58 |
| Tabla 12. Datos para la muestra poblacional óptima | 62 |
| Tabla 13. Precio promedio de combustibles..... | 63 |
| Tabla 14. Resultados de encuesta..... | 65 |
| Tabla 15. Análisis de Pareto..... | 65 |
| Tabla 16. Matriz DOFA..... | 71 |
| Tabla 17. Planificación de la calidad..... | 77 |
| Tabla 18. Priorización de expectativas, necesidades y requisitos legales y del cliente | 77 |
| Tabla 19. Indicadores objetivos de Calidad | 79 |
| Tabla 20. Identificación de procesos de la Centroabastos S.A | 83 |
| Tabla 21. Interpretación del tipo de documento | 93 |
| Tabla 22. Interpretación del proceso..... | 94 |
| Tabla 23. Tabla de control de cambios..... | 94 |
| Tabla 24. Plan de sensibilización y capacitación en Centroabastos S.A..... | 98 |
| Tabla 25. Calificación encuesta de satisfacción..... | 102 |
| Tabla 26. Diagnóstico posterior a la implementación..... | 103 |
| Tabla 27. Planificación del servicio | 105 |
| Tabla 28. Resultado de indicadores..... | 112 |
| Tabla 29. Informe de primera auditoría | 116 |
| Tabla 30. Plan de mejora auditoría N° 1..... | 117 |
| Tabla 31. Informe de segunda auditoría interna | 119 |
| Tabla 32. Plan de mejora auditoría N° 2 | 120 |

LISTA DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|-----|
| Ilustración 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos | 32 |
| Ilustración 2. Ciclo Deming | 34 |
| Ilustración 3. Planta física CENTROABASTOS S.A..... | 36 |
| Ilustración 4. Imagen corporativa..... | 37 |
| Ilustración 5. Organigrama de la empresa | 43 |
| Ilustración 6. Metodología de aplicación del diagnóstico..... | 44 |
| Ilustración 7. Resultado del diagnóstico | 45 |
| Ilustración 8. Porcentaje de conformidad con la Norma ISO 9001:2008 general | 46 |
| Ilustración 9. Porcentaje de conformidad con la Norma ISO 9001:2008 respecto a cada numeral | 47 |
| Ilustración 10. Utilidades periodo comprendido del 1 de Enero a 1 de Agosto de 2011/2012. | 51 |
| Ilustración 11. Comercio al por mayor y al por menor periodo correspondiente de 1 de enero al 1 de Agosto 2011/2012..... | 52 |
| Ilustración 12. Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler | 53 |
| Ilustración 13. Gráfico de Pareto del nivel de insatisfacción | 66 |
| Ilustración 14. Diagrama Causa-Efecto | 68 |
| Ilustración 15. Mapa de procesos de CENTROABASTOS S.A..... | 81 |
| Ilustración 16. Esquema caracterización de los procesos..... | 84 |
| Ilustración 17. Estructura documental CENTROABASTOS S.A | 91 |
| Ilustración 18. Encabezado de los documentos..... | 93 |
| Ilustración 19. Distribución de carpeta compartida | 95 |
| Ilustración 20. Capacitaciones | 99 |
| Ilustración 21. Publicación de política y objetivos de calidad..... | 100 |
| Ilustración 22. Diagnóstico final | 121 |

LISTADO DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| ANEXO A. PRUEBA DIAGNÓSTICA..... | 124 |
| ANEXO B. ESTADO DE RESULTADOS Y BALANCE GENERAL..... | 140 |
| ANEXO C. ACTA DE CREACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD..... | 144 |
| ANEXO D. LISTADO DE ESTACIONES DE SERVICIO DE BUCARAMANGA... | 146 |
| ANEXO E. FICHA DE OBSERVACIÓN..... | 148 |
| ANEXO F. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN..... | 149 |
| ANEXO G. ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACION..... | 150 |
| ANEXO H. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES..... | 151 |
| ANEXO I. CONTRATO CON PROCESOS CONSTRUCTIVOS | 152 |
| ANEXO J. INSTRUCTIVO DE ELABORACION DE DOCUMENTOS..... | 154 |
| ANEXO K. MANUAL DE CALIDAD..... | 160 |
| ANEXO L. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS..... | 202 |
| ANEXO M. PROCEDEMIENTO DE CONTROL DE SERVI NO CONFORME.... | 204 |
| ANEXO N. PLAN DE PRIMERA AUDITORÍA..... | 208 |
| ANEXO O. INFORME DE PRIMERA AUDITORÍA..... | 209 |
| ANEXO P. PLAN DE SEGUNDA AUDITORÍA..... | 212 |
| ANEXO Q. INFORME DE SEGUNDA AUDITORÍA..... | 213 |

RESUMEN

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.*

AUTOR: LAURA ANDREA VALBUENA SANTOS**

PALABRAS CLAVES: Calidad, gestión de la calidad, ISO 9001, ciclo PHVA, mejora continua, sistema de gestión, auditoría, satisfacción del cliente.

DESCRIPCIÓN:

El presente documento describe el diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad realizado para la central de abastos de Bucaramanga S.A., en él se presentan las actividades realizadas durante la ejecución del proyecto de grado, para el cumplimiento de los objetivos estipulados en éste.

Se comenzó con la elaboración de un diagnóstico aplicado a los procesos misionales respecto a su funcionamiento, para conocer el estado inicial, detectar puntos críticos, debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, analizar sus causas y proponer mejoras utilizando herramientas estadísticas; posteriormente se diseñó y aplicó una prueba diagnóstica para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 en la empresa. Se realizó una etapa de documentación la cual constó de la planificación del SGC especificando las generalidades y bases de éste, seguido de la documentación exigida por la Norma y requerida para el funcionamiento de los procesos, el manual de calidad, la descripción de las capacitaciones y sensibilizaciones ofrecidas a los trabajadores, la medición, análisis y mejora del SGC y por último la ejecución de dos auditorías internas de calidad con la formulación e implementación de los respectivos planes de mejora. Se anexa el manual de calidad y algunos registros que facilitan la evidencia de las actividades realizadas.

*Modalidad: Práctica empresarial

**Facultad de físico-mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director: William Hoyos Torres

ABSTRACT

TITLE: SYSTEM OF MANAGEMENT OF THE QUALITY BASED ON THE ESTANDAR NTC ISO 9001:2008 IN THE CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.

AUTHOR: LAURA ANDREA VALBUENA SANTOS

KEY WORDS: Quality, management of the quality, ISO 9001, cycle PHVA, continuous improvement, system of management, audit, customer satisfaction.

DESCRIPTION:

This paper describes the design, documentation, implementation and evaluation of system Quality Management conducted to central de abastos de Bucaramanga S.A., It presents the activities undertaken during the project grade, to fulfill the objectives set out therein.

It began with the development of a diagnosis applied to mission processes regarding their operation, to know the initial state, detecting hotspots, strengths, weaknesses, opportunities and threats, analyze their causes and propose improvements using statistical tools; subsequently designed and applied a diagnostic test to assess compliance with the requirements of the ISO 9001:2008 Standard NTC in the company. We conducted a research stage which consisted of QMS planning and specifying the general rules of this, followed by the documentation required by the standard and required for the operation of the processes, the quality manual, the description of the training and sensitization offered to workers, measurement, analysis and improvement of the QMS and finally the execution of two audits internal quality with the formulation and implementation of the respective improvement plans. Attached is the quality manual and some records that provide evidence of activities.

*Modality: business practice

** Physico-Mechanical Faculty, School of Industrial and Business Studies. Director: William Hoyos Torres.

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseada.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

AUDITORIA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

INDICADOR: Medida que sintetiza situaciones importantes de las cuales interesa conocer su evolución en el tiempo.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

PLAN DE CALIDAD: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

POLÍTICA DE CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se ven sumergidas en una ambiente de continua competitividad en todos los sectores de la economía, y requieren factores diferenciadores para atraer a sus clientes y continuar vigentes en el mercado.

Calidad no es un concepto nuevo, éste se remonta muchos siglos atrás; desde la existencia de los egipcios antes de Cristo, los artesanos; posteriormente aparecen los “fabricantes” y los grandes pensadores que dejaron aportes significativos a la fundación de la calidad. Cada uno de los productores que vivió en las diferentes épocas desde sus primeras fabricaciones sin aún tener un concepto de calidad, se esforzaban o las circunstancias los forzaban a que sus productos fueran de calidad.¹

Hoy en día ya es un concepto normalizado, muchas empresas en su afán de competir adoptan medidas que los diferencien y la certificación ISO 9001:2008, les ofrece este factor el cual dado su enfoque, garantiza la satisfacción de los clientes.

El propósito de este proyecto de grado es implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) en CENTROABASTOS S.A., con el fin de obtener todos los beneficios que ésta ofrece; ya que la empresa desea adquirir un nivel más alto de control, estandarización y eficiencia en sus procesos, además de proporcionar satisfacción en los clientes al encontrarse involucrados con una empresa de calidad. Para cumplir estas expectativas se requiere llevar a cabo las etapas de diseño, documentación y finalmente implementación del SGC.

¹HOYOS TORRES, William. Un libro de calidad. Primera Edición. Bucaramanga: Universidad Pontífice Bolivariana, 2010. Pág. 23-30.

Al ejecutar esta última etapa no solo mejorará el presente y el futuro de la empresa desde un punto de vista comercial y humano, sino además contará con una poderosa herramienta la cual la diferenciará en el sector.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

| OBJETIVO | CUMPLIMIENTO |
|--|--|
| OBJETIVO GENERAL | |
| Diseñar, documentar, implementar y evaluar un SGC en CENTROABASTOS S.A., basado en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008. | En CENTROABASTOS S.A. se diseñó, documentó, implementó y evaluó el SGC como se muestra en el contenido de este proyecto de grado. |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | |
| Elaborar un diagnóstico que incluya las actividades de mejoramiento de los procesos misionales que haya desarrollado previamente la empresa y los resultados obtenidos. | Se realizó un análisis para conocer el estado inicial de la empresa, a partir de este se elaboró el mapa de procesos (5.8 Definición de los procesos del SGC) y una matriz DOFA para conocer las debilidades y fortalezas de la empresa (4.6.5 Etapa 5: Generación de propuestas de mejoramiento). |
| Identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso de implementación del SGC. | Se realizó un diagnóstico inicial el cual incluyó entrevistas, recopilación de datos, listas de chequeo, etc. Además se realizó un análisis de los procesos y un mejoramiento de estos. Lo anterior se muestra en el capítulo 4. |
| Sensibilizar al personal que labora en CENTROABASTOS S.A. en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad | A lo largo del proyecto de grado se realizaron reuniones de sensibilización al personal de la empresa, especificadas en el numeral 7.1 Sensibilización y capacitación. |

| OBJETIVO | CUMPLIMIENTO |
|--|--|
| <p>Documentar los procesos desarrollados en CENTROABASTOS S.A. por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.</p> | <p>Los documentos requeridos por la Norma NTC ISO 9001:2008 y los requeridos por la empresa para su funcionamiento se elaboraron y se están utilizando en la actualidad. La evidencia del cumplimiento de este objetivo se encuentra en el capítulo 6.</p> |
| <p>Capacitar al personal en la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en CENTROABASTOS S.A. estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.</p> | <p>Al momento de implementar el SGC en CENTROABASTOS S.A. fue necesario capacitar al personal en varias ocasiones para obtener como resultado el correcto funcionamiento del SGC como se evidencia en el numeral 7.1 Sensibilización y Capacitación.</p> |
| <p>Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.</p> | <p>La realización de estas dos auditorías, los planes de mejora y la implementación de estos se encuentra descrita en el capítulo 10.</p> |
| <p>Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.</p> | |
| <p>Elaborar un diagnóstico para evidenciar el estado del Sistema de Gestión de Calidad de CENTROABASTOS S.A. en su etapa final.</p> | <p>Se realizó un diagnóstico final para conocer el estado del SGC al culminar el proyecto de grado, este diagnóstico se muestra en el capítulo 11.</p> |

Tabla 1. Cumplimiento de objetivos

Fuente: Autora

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

La realización de este proyecto de grado contó con la Dirección del Ing. William Hoyos Torres y la tutoría y asesoría de la Economista María del Pilar Navarro.

1.1 TÍTULO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CENTROABASTOS S.A., es una empresa con alrededor de 28 años de trayectoria desde la construcción de sus instalaciones hasta el día de hoy; en los cuales ha logrado crecimiento económico, de infraestructura, de posicionamiento en el mercado nacional, entre otros.

Desde su fundación, la empresa se ha preocupado por ofrecer un excelente servicio e infraestructura aptos para el desarrollo satisfactorio de las actividades de comercialización. En los últimos años ha venido desarrollando servicios complementarios (báscula electrónica y Estación de Servicio), con el fin de atender y cumplir con otras necesidades de los clientes derivadas de su misión empresarial como tal.

A medida que la empresa evoluciona, se enfrenta a inconvenientes que no permiten el su progreso; por esta razón CENTROABASTOS S.A., requiere de estandarización en sus procesos para evitar errores en la toma de decisiones, igualmente requiere un enfoque organizacional para determinar y fijar las funciones de todos los trabajadores.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General: Diseñar, documentar, implementar y evaluar un SGC en CENTROABASTOS S.A., basado en los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico que incluya las actividades de mejoramiento de los procesos misionales que haya desarrollado previamente la empresa y los resultados obtenidos.
- Identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- Sensibilizar a todo el personal que labora en CENTROABASTOS S.A. en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en CENTROABASTOS S.A. por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma ISO 9001:2008.
- Capacitación del personal en la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en CENTROABASTOS S.A.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.

- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.
- Elaborar un diagnóstico para evidenciar el estado del Sistema de Gestión de Calidad de CENTROABASTOS S.A. en su etapa final.

1.4 ALCANCE

El alcance de este proyecto comprende el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2008 para la prestación del servicio inmobiliario, comercial y de negocios y de los servicios complementarios (estación de servicio y báscula).

1.5 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la adopción de normas internacionales se ha convertido en símbolo de ventaja competitiva ya que ofrece una serie de beneficios como²:

- Mejora continua de sus procesos la cual garantiza a sus clientes un servicio de calidad.
- Mejora el concepto de la comunidad sobre la empresa.
- Mejora la productividad y eficiencia de la organización.
- Incrementa la eficiencia personal.
- Mejora la eficiencia operacional.
- Reduce los gastos y desperdicios.
- Mejora el ambiente de trabajo en el seno de la empresa a través de la definición de las responsabilidades y obligaciones del personal, logrando una óptima atención a los proveedores.

² NORMAS Y CERTIFICACIONES. Los beneficios de ISO 9001 [en línea] <<http://www.normasycertificaciones.com/los-beneficios-de-iso-9001>> [citado en 17 de Mayo de 2012]

- Relaciona eficazmente a la empresa con sus clientes, proveedores y socios estratégicos.

La empresa ha tomado la decisión de diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para lograr todos los beneficios nombrados anteriormente. El mayor interés de la empresa es la estandarización de los procesos para adquirir efectividad en éstos, con el fin de ofrecer satisfacción total de las expectativas y necesidades del cliente.

Con el desarrollo de este proyecto se busca establecer en la empresa procedimientos claros y definidos, que permitan un mejor entendimiento de la secuencia de las actividades realizadas para ofrecer el servicio. A la vez se realizará la definición de las responsabilidades y obligaciones del personal con el fin de que cada trabajador conozca cuál es la función que debe cumplir en la producción del servicio. Y en última instancia cumplir con todos los objetivos de calidad regidos por la norma ISO 9001:2008.

2. MARCO TEÓRICO

ISO: INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION

En el año 1947 se constituyó una federación mundial de organismos nacionales de normalización que se denominaron con el nombre de Organización Internacional de Normalización, ISO, con sede en Ginebra, Suiza.

De hecho, la palabra ISO procede del vocablo griego *isos* que significa "igual", y este concepto es coherente con los objetivos de equivalencia que proponen las normas técnicas. Cada país miembro de la ISO puede tener únicamente un organismo de normalización que lo represente. El trabajo de preparar las normas internacionales se realiza a través de los comités técnicos.

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica.³

ISO 9000

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio.⁴

Familia de normas ISO 9000

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

³ISO: International Standard Organization. En: Organismos de normalización. [En línea]. [Citado en 20 de Febrero de 2013]. Disponible en: <http://www.centrosdeexcelencia.com/entidades/iso/organismos.htm>

⁴ Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia. ISO 9000. [En línea]. [Citado en 20 de Febrero de 2013]. Disponible en: <http://www.uptc.edu.co/sigma/standares/>

- La Norma ISO 9000:** Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001:** Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- **La Norma ISO 9004:** Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- **La Norma ISO 19011:** Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

PRINCIPIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ISO⁵

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo con lo indicado en la norma **ISO 9001** son:

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

⁵CAZORLA, Javier. Capítulo 4: Los principios de gestión de la calidad. En: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001. [En línea]. [Citado en 23 de Agosto de 2012]. Disponible en: <<http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>>

2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD⁶

⁶INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad: requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2008. ISO 9001

Base racional para los sistemas de gestión de la calidad

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente se denominan requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos

La familia de Normas ISO 9000 distingue entre requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos.

Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la Norma ISO 9001. Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la organización anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos y, en algunos casos, los procesos asociados pueden estar contenidos en, por ejemplo: especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

Enfoque de sistemas de gestión de la calidad

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas,
- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización,
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad,
- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad,
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso,
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso,
- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas,
- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente. Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS⁷

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un SGC, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

⁷INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad: requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2008. ISO 9001.

El modelo de un SGC basado en procesos que se muestra en la Ilustración 3 muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Ilustración 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

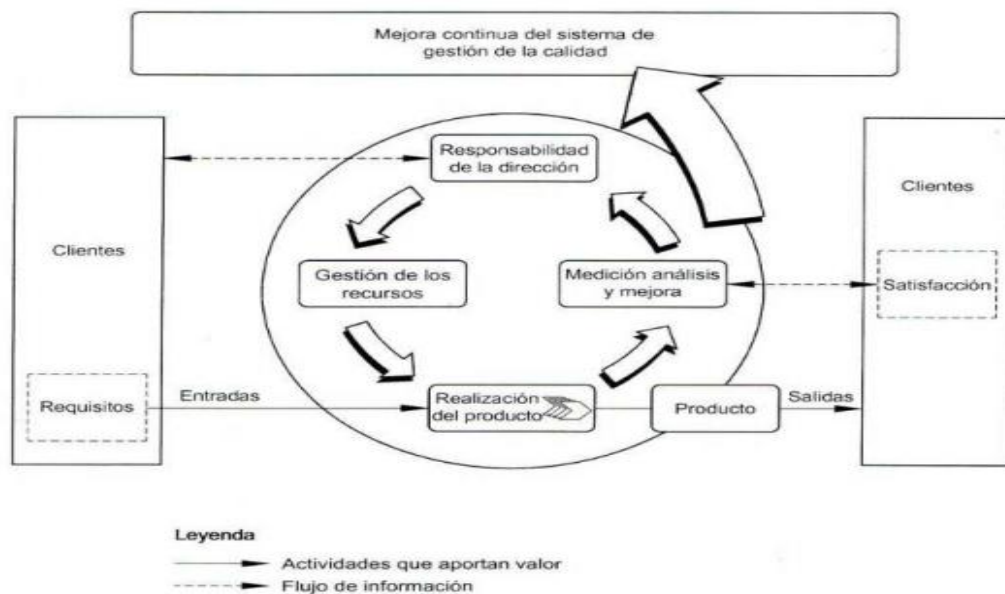


Ilustración 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos

Fuente: ISO 9001:2008

DESCUBRIR LAS NECESIDADES O REQUISITOS DE LOS CLIENTES

Para comprender las necesidades de los clientes, debemos ir más allá de las necesidades manifestadas y descubrir también las no manifestadas. Algunas necesidades de los clientes se deben a usos no previstos por el proveedor. Los métodos para detectar las necesidades de los clientes incluyen:

- Ser cliente.
- Comunicarse con los clientes.
- Simular el uso por los clientes.⁸

EI CICLO DE DEMING

El concepto del ciclo PHVA fue desarrollado originalmente por Walter Shewhart, pionero del control estadístico de la calidad y los japoneses terminaron llamándolo "Ciclo Deming".

Cada paso del ciclo se describe como sigue:

Planifique: para mejorar las operaciones, encontrando que cosas se están haciendo incorrectamente y determinando ideas para solventar esos problemas.

Haga: cambios diseñados para resolver los problemas primero en una escala pequeña o experimental. Esto minimiza el entorpecimiento de las actividades diarias mientras se prueban si los cambios funcionan o no.

Verifique: que los pequeños cambios están consiguiendo los resultados deseados.

Actúe: para implementar el cambio a gran escala si el experimento es exitoso. Actuar también involucra a otras personas (otros departamentos, suplidores o clientes) afectado por el cambio y cuya cooperación se necesita para implementar el cambio a gran escala. Si el experimento no es exitoso, se salta el paso de Actuar y se regresa al paso de planificar para definir nuevas ideas que

permitan resolver el problema⁹.

⁸J.M. Juran. "Juran y la planificación para la calidad": Análisis y planeación de la calidad. Primera Edición. New York: Mc Graw Hill, 1988. 87- 92 p.

⁹VÁSQUEZ, Ana María. GESTIÓN DE SERVICIOS TI. En: Ciclo de deming [En línea] [citado en 10 de Julio de 2012] Disponible en: <<http://www.oocities.org/es/dvalladares66/ger/ii/CicloDeming.htm>>

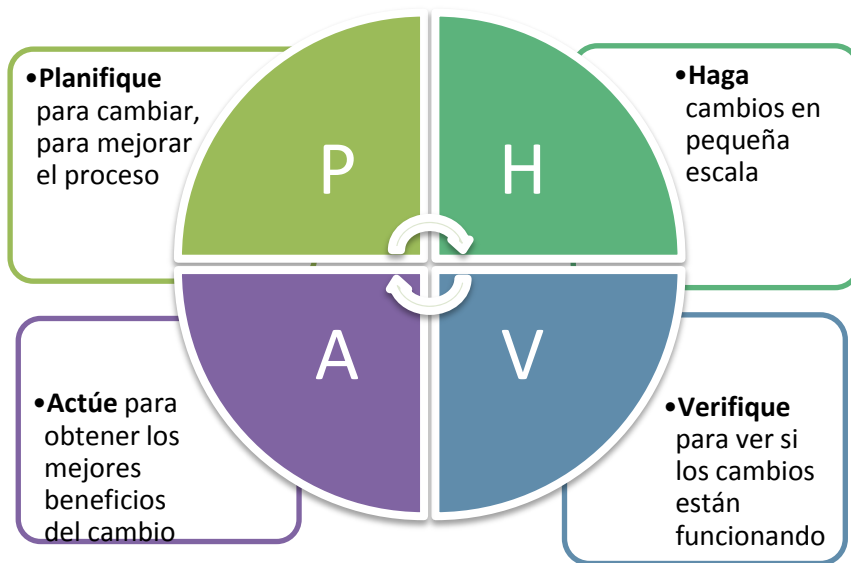


Ilustración 2. Ciclo Deming

Fuente: Autora

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1 RESEÑA HISTÓRICA

Su inicio se remota hacia finales de la década de los setenta, momento en el cual fue concebido el proyecto, abriendo paso al arduo proceso de consecución de recursos para su materialización.

Durante estos 23 años de operaciones, ha crecido en forma gradual y acorde a las necesidades de cada sector, siendo sus principales obras la construcción de:

- Bodega No.7 con su vía de acceso,
- Báscula electrónica para vehículos de carga,
- Estación de Servicios para la venta de combustibles y productos afines,
- Bodega No.8 con sus vías de circulación,
- Bodega No.10 con su sector de clasificadores I y II, sector de ahuyama y mazorca y del cebollin,
- Calle 2ª interna,
- Bodega No.9 con sus vías de circulación,
- Remodelación de la bodega No.4,
- Vías perimetrales para el sector de clasificadores fase II,
- Bodega No.11 - terminal pesquero,
- La ampliación de la bodega No.7,
- Bodega No.12 y
- Las bodegas 13, 14 y 15 con sus vías y redes de servicios públicos que cubrieron en total 21.000 mts².

A la vez que se realizó este crecimiento, se actualizaron sus redes de servicios públicos, se construyó la PTAR1, PTAR2, PTLX y hoy día se adelanta el proyecto de mejoramiento de la PTAR2 y PTLX. En lo referente al sistema de energía, este se aumentó de 300 KVA a 1.942,5 KVA instalados, con conexión directa a la red de

energía a 34.500 KV, soportado en caso de cortes del sistema por plantas generadoras que cubren la necesidad total del sistema.

Su comercio interno genera aproximadamente 4.000 empleos directos, 1.300 indirectos y la visitan vendedores, compradores y transportadores en una cantidad de 4.500 personas en un día de mercado.

Opera 362 días del año, las 24 horas del día, con horarios controlado de ingreso a la 1:30 a.m., hora en que se inicia formalmente el mercado. En este año se posicionó Carlos Eduardo Quiroga Álvarez como Gerente General de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A y se inauguraron tres bodegas (13, 14 y 15) correspondientes a abarrotos.

3.2 DATOS GENERALES DE CENTROABASTOS S.A.

La Central de Abastos de Bucaramanga S.A., además de ser el más importante Centro de Acopio y Comercialización de productos alimenticios del Nororiente Colombiano, se consolida como el principal escenario para la integración de toda la cadena agroalimentaria, con miras hacia el fortalecimiento y progreso del sector, tanto en el ámbito regional, como nacional.



Ilustración 3. Planta física CENTROABASTOS S.A

| | |
|----------------------|--|
| Nombre de la empresa | Central de Abastos de Bucaramanga S.A. |
| NIT | 890.208.395-8 |
| Representante legal | Carlos Eduardo Quiroga Álvarez |
| Ubicación | Vía Palenque Café Madrid No. 44-96 |
| Teléfono | (57) 6760173 |
| Página WEB | www.centroabastos.com |

Tabla 2. Datos de la empresa

Fuente: www.centroabastos.com

Imagen corporativa:



Ilustración 4. Imagen corporativa

Fuente: www.centroabastos.com

3.2.1 Composición accionaria

| | TIPO DE ACCIÓN | No. ACCIONES | % |
|---------------------------|--|-------------------|--------------|
| ACCIONES CLASE A | | 12.351.651 | 48.26 |
| 1. NACIONALES | | 9.696.455 | 38.44 |
| | Ministerio de Agricultura | 2.696.455 | 10.79 |
| | Ministerio de Hacienda y Crédito Público | 6.910.333 | 27.64 |
| | Corabastos S.A | 28.181 | 0.01 |
| 2. DEPARTAMENTALES | | 811.636 | 3.25 |
| | Departamento de Santander | 810.636 | 3.24 |
| | Fondiser | 818 | 0.003 |
| 3. MUNICIPALES | | 1.894.409 | 7.58 |

| | TIPO DE ACCIÓN | No. ACCIONES | % |
|--|--|-------------------|--------------|
| | Municipio de Bucaramanga | 1.800.486 | 7.20 |
| | Municipio de San Gil | 15.000 | 0.06 |
| | Municipio de San Vicente | 23.923 | 0.10 |
| | Dirección de Tránsito de Bucaramanga S.A | 25.000 | 0.10 |
| | Corporación Autónoma para la Defensa de Bucaramanga S.A. | 30.000 | 0.12 |
| | B. ACCIONES CLASE B | 12.684.348 | 50.74 |
| | Comerciantes | 10.735.754 | 42.94 |
| | Universidad Pontificia Bolivariana | 1.948.595 | 7.79 |
| | | 25.000.000 | 100.0 |

Tabla 3. Composición accionaria

Fuente: Informe de gestión CENTROABASTOS S.A. de 2011

3.2.2 Servicios ofrecidos

Corresponden al conjunto de actividades desarrolladas por la administración de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., orientadas a brindar a los clientes todas las garantías necesarias para la óptima ejecución de la labor comercial.

Servicio de arrendamiento de módulos, locales y bodegas

Para el desarrollo de la actividad comercial de productos del sector agroalimentario, y agroindustrial Centroabastos S.A. cuenta con 15 bodegas, sectorizadas por productos, las cuales internamente se encuentran distribuidas en módulos y locales, perfectamente acondicionados para la comercialización de los mismos. Centroabastos S.A se compromete con sus clientes (arrendatarios) a ofrecer servicios como:

- ***Mantenimiento, mejoramiento y desarrollo de la infraestructura física y zonas verdes***

Centroabastos S.A. cuenta con la Oficina de Proyectos y Mantenimiento, dependencia encargada de velar por el óptimo funcionamiento de las instalaciones, así como el manejo paisajístico de la misma, garantizando las condiciones óptimas para la comercialización de productos agroalimentarios.

- ***Servicio de seguridad las 24 horas***

Sistema de monitoreo a través de cámaras ubicadas en sitios estratégicos.

- ***Servicio de auditorio para conferencias y reuniones***

Con sonido interno, aire acondicionado y equipos (vídeo beam, proyector de acetatos y pantalla eléctrica).

- ***Sonido interno***

Para transmisión permanente de información de interés general para usuarios arrendatarios, comerciantes y clientes.

- ***Apoyo promocional***

A través de las oficinas de Comunicaciones y Mercadeo, se brinda asesoría en materia de publicidad y marketing a los usuarios arrendatarios. Así mismo, se cuenta con herramientas de comunicación e información ya posicionadas, mediante las cuales se promueve la calidad y frescura de los productos que se comercializan en la Central; igualmente, se emiten informes periodísticos (en radio y televisión) sobre el comportamiento del mercado, haciendo especial énfasis en los productos que se encuentran en cosecha, promocionando sus bondades nutricionales y medicinales.

- ***Asesorías y capacitación a usuarios-arrendatarios, dependientes y demás actores de la actividad comercial en Centroabastos S.A.***

En temas relacionados con desarrollo empresarial, comercio internacional, mercadeo, manejo de cultivos, manipulación de alimentos y normatividad vigente.

Además de ser un ente logístico para la comercialización de productos ofrece servicios como:

Servicio de báscula electrónica las 24 horas

Esta báscula tiene una capacidad para 100 toneladas.

Venta de combustibles líquidos y gaseosos

3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.3.1 Misión

La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. "Centroabastos S.A.", es el más importante operador logístico del Nororiente Colombiano, encargado de brindar a sus clientes las mejores condiciones para acceder a la comercialización de los productos agroalimentarios y agroindustriales en forma mayorista y detallista con el fin de ser dirigidos hacia los diferentes mercados del país; ofreciendo una adecuada infraestructura física y tecnológica, con los mejores niveles de calidad, sostenibilidad ambiental y responsabilidad social, comprometiendo al recurso humano a trabajar en pro de la mejora continua de la organización, para mantenerla como empresa líder en el sector.

3.3.2 Visión

Para el año 2017, la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. "CENTROABASTOS S.A.", será el más importante operador e integrador logístico para la comercialización de los productos de la cadena agroalimentaria y agroindustrial a nivel nacional en forma mayorista y detallista; bajo los más altos

estándares de calidad, sostenibilidad ambiental, modernización tecnológica, responsabilidad social y mejora continua.

3.3.3 Estructura Organizacional

La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. adoptó una nueva estructura organizacional el 31 de Octubre de 2012, la reestructuración fue presentada por el Gerente General a la Junta Directiva, argumentando que tales cambios eran necesarios para continuar con el excelente funcionamiento que ha venido teniendo la empresa ya que esta se encuentra en potencial crecimiento y la planta de personal requería aumentar. La propuesta fue aprobada por la Junta Directiva acatando las recomendaciones del Gerente General y sus colaboradores.

✓ Área Financiera y Administrativa:

Se encuentra a cargo del Gerente Financiero y Administrativo, esta área es la encargada de los manejos en cuanto a las finanzas (recaudo, pagos, etc.), la planta de personal, la infraestructura tecnológica e informática y la Estación de Servicio CENTROABASTOS S.A.

✓ Área Jurídica:

Se encuentra a cargo del Director Jurídico, en esta área se tratan los asuntos legales internos y externos de la empresa.

✓ Área Comercial y Operativa:

Se encuentra a cargo del Gerente Comercial, Operativo y de Planeación, quien junto a todos sus colaboradores coordina diariamente la logística del

mercado, en esta área se lleva a cabo el contacto directo con los usuarios-arrendatarios. Además tiene a su cargo el funcionamiento de la Báscula Camionera.

3.3.4 Organigrama de la empresa¹⁰

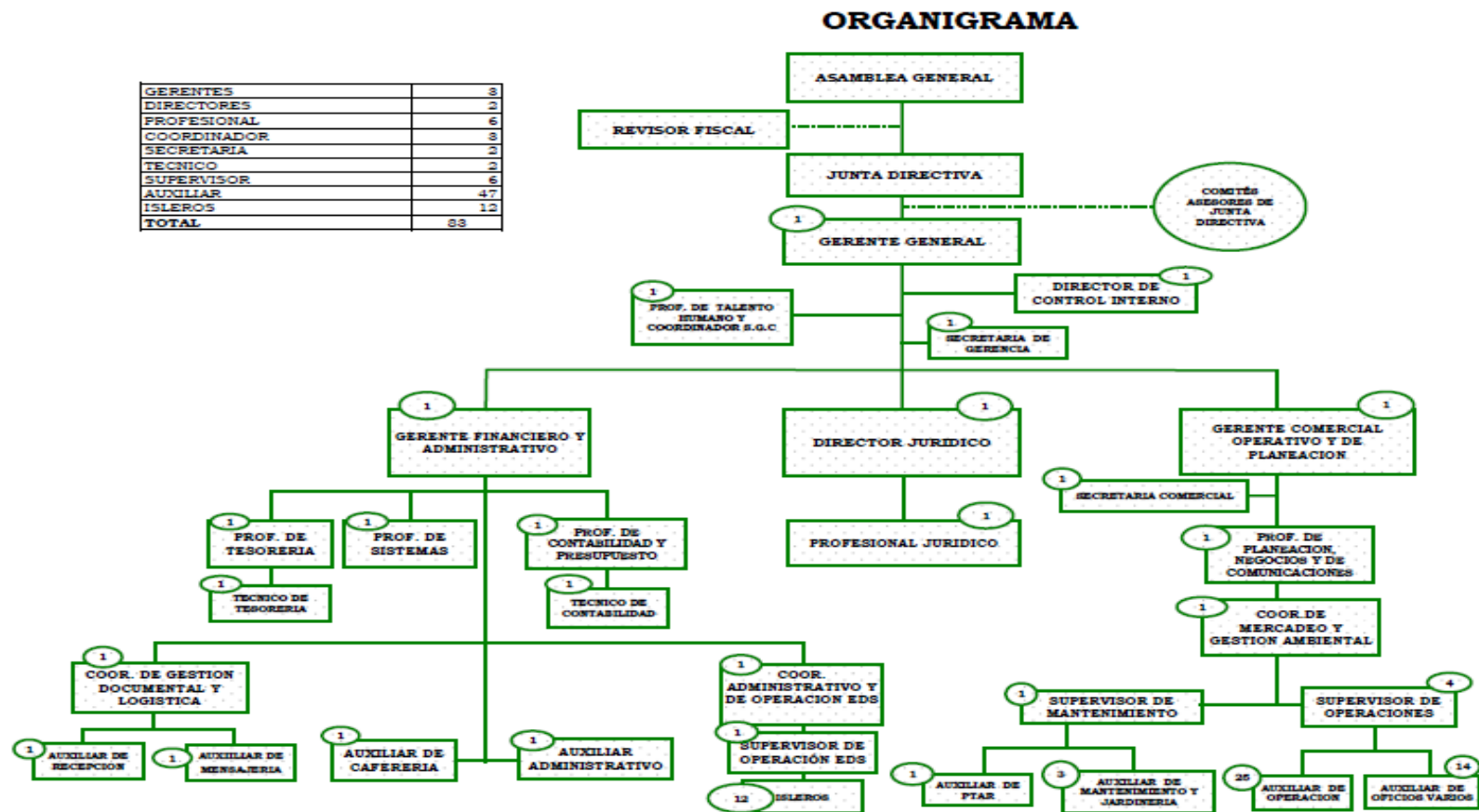


Ilustración 5. Organigrama de la empresa

¹⁰ Información tomada de la empresa

4. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A

La primera etapa para el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue la realización de un diagnóstico, donde mediante herramientas cuantitativas y cualitativas se pudo conocer la situación actual de la empresa respecto al grado de conformidad que presenta frente a los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

4.1 OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO

Determinar el grado de conformidad de la empresa Central de Abastos de Bucaramanga S.A. respecto a la Norma NTC ISO 9001:2008 con el fin de conocer el punto de partida del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 RESPONSABLES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

La realización del diagnóstico estuvo bajo la responsabilidad de la autora del proyecto con el acompañamiento de la Gerencia General y el Profesional de Sistemas quienes tienen amplio conocimiento del funcionamiento de la empresa.

4.3 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

El desarrollo del diagnóstico inicial se llevó a cabo según la planificación realizada para este, con la aplicación de las siguientes etapas:

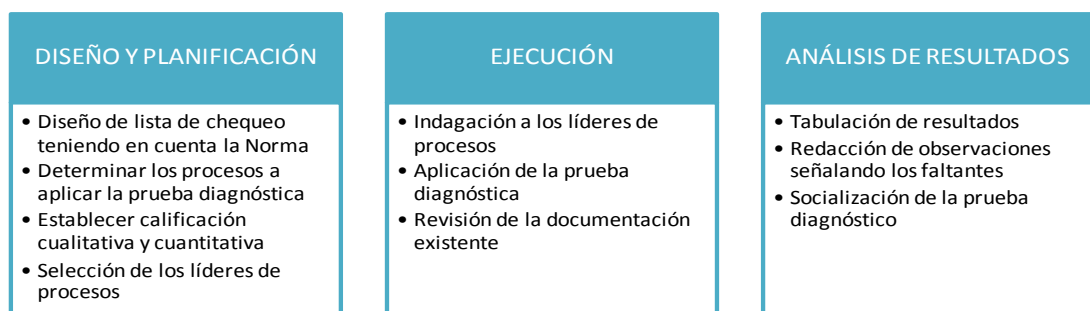


Ilustración 6. Metodología de aplicación del diagnóstico

Fuente: información suministrada por el Departamento de Contabilidad de Centroabastos S.A.

Diseño y planificación: En la primera etapa de la aplicación del diagnóstico se diseñó la lista de chequeo teniendo en cuenta cada uno de los numerales de la Norma NTC ISO 9001:2008 de manera que esta abarcara la totalidad de requisitos. Se estableció una calificación cualitativa y cuantitativa de la siguiente manera:

| CRITERIO | INTERPRETACIÓN | | PUNTAJE |
|-----------------------|--|----|---------|
| No Aplica | Requisito no aplicable bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2008. | NA | - |
| No Conforme | Requisito aplicable, no identificado, no documentado, no implementado. | NC | 0% |
| Conforme Parcialmente | Requisito aplicable, identificado y/o documentado y/o implementado parcialmente. | CP | 50% |
| Conforme | Requisito aplicable, identificado, documentado e implementado. | C | 100% |

Tabla 4. Criterios de calificación

Fuente: Autora

Ejecución: En esta etapa se llevaron a cabo entrevistas con los líderes de los procesos y se realizó la aplicación de la prueba diagnóstica (anexo 1); además se revisó la documentación existente y se calificó según el grado de conformidad teniendo en cuenta los criterios de la tabla 4.

Análisis de Resultados: Esta fue la etapa final en la realización del diagnóstico, donde se tabularon los resultados de la prueba de diagnóstico, realizando las observaciones respecto a los faltantes para alcanzar conformidad completa (100%); para de esta manera conocer la situación actual de la empresa respecto al grado de conformidad con la Norma. Se obtuvo los siguientes resultados:

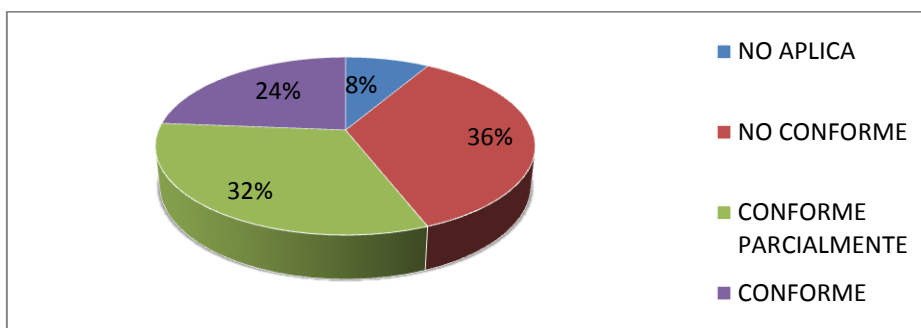


Ilustración 7. Resultado del diagnóstico

Fuente: Autora

En la empresa se evidencia un 24% de conformidad con los numerales de la Norma, es un porcentaje aceptable teniendo en cuenta que la empresa no ha adoptado un Sistema de Gestión de la Calidad.

A continuación se presenta un resumen de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, desglosado en los numerales generales y numerales individuales.

| N° | REQUISITO | % |
|----|---------------------------------|-----|
| 4 | SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD | 23% |
| 5 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | 15% |
| 6 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 70% |
| 7 | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 61% |
| 8 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | 33% |

Tabla 5. Resultado de diagnóstico general

Fuente: Autora

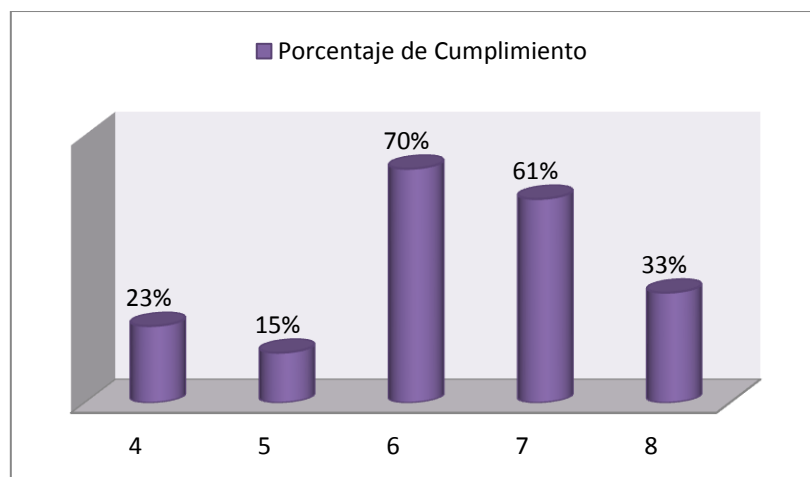


Ilustración 8. Porcentaje de conformidad con la Norma ISO 9001:2008 general

Fuente: Autora

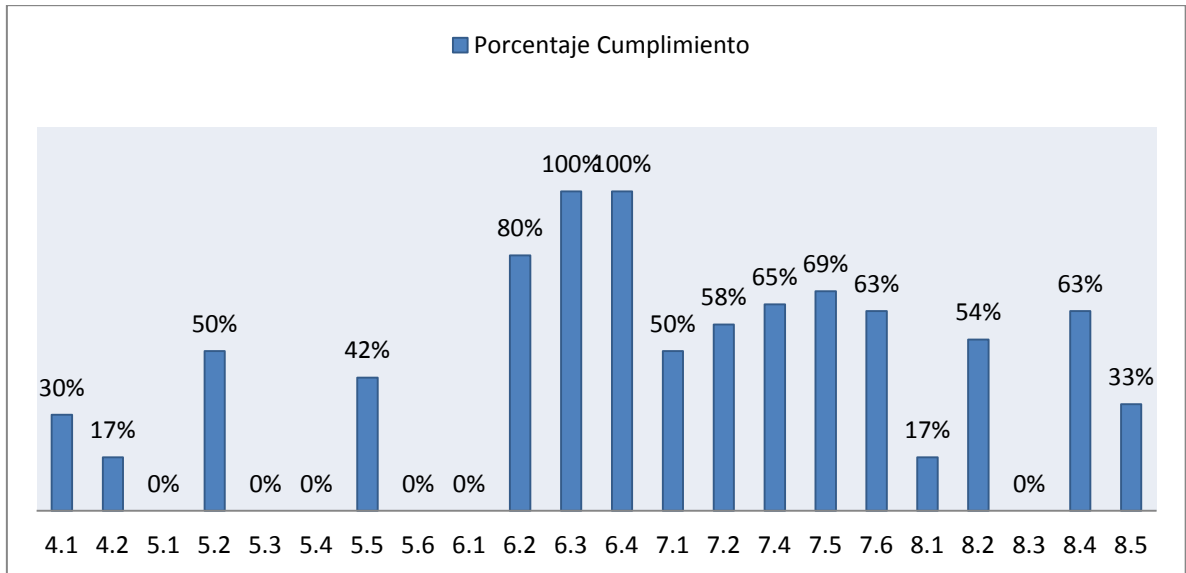


Ilustración 9. Porcentaje de conformidad con la Norma ISO 9001:2008 respecto a cada numeral

Fuente: Autora

Porcentaje de cumplimiento respecto a los numerales específicos de la Norma ISO 9001:2008.

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Porcentaje de cumplimiento |
|---------------------------|---|----------------------------|
| 4 | 4,1 REQUISITOS GENERALES | 30% |
| | 4,2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | 17% |
| 5 | 5,1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | 0% |
| | 5,2 ENFOQUE AL CLIENTE | 50% |
| | 5,3 POLÍTICA DE CALIDAD | 0% |
| | 5,4 PLANIFICACIÓN | 0% |
| | 5,5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN | 42% |
| | 5,6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 0% |
| 6 | 6,1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS | 0% |
| | 6,2 TALENTO HUMANO | 80% |

| | | | |
|---|-----|---|------|
| | 6.3 | INFRAESTRUCTURA | 100% |
| | 6.4 | AMBIENTE DE TRABAJO | 100% |
| 7 | 7.1 | PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 50% |
| | 7.2 | PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE | 58% |
| | 7.4 | COMPRAS | 65% |
| | 7,5 | PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 69% |
| | 7,6 | CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN | 63% |
| 8 | 8,1 | GENERALIDADES | 17% |
| | 8,2 | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 54% |
| | 8,3 | CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME | 0% |
| | 8,4 | ANÁLISIS DE DATOS | 63% |
| | 8,5 | MEJORA | 33% |

Tabla 6. Porcentaje de conformidad con la Norma ISO 9001:2008 respecto a cada numeral

Fuente: Autora

OBSERVACIONES:

El siguiente listado muestra observaciones generales respecto a los requisitos que aun no se han implementado:

- En la empresa existe mapa de procesos, pero está desactualizado, no es sometido a revisión periódica y es necesario modificarlo para que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, y a la vez cumpla con la misión de la empresa.
- Falta la caracterización de los procesos; donde se especifique la interrelación de los mismos, los recursos necesarios, la medición que se realizan para conocer su efectividad y los registros que soportan cada proceso.
- No existe política de calidad ni objetivos de calidad.
- No existen procedimientos documentados exigidos por la norma ISO 9001:2008.

- Los procesos actuales de la empresa cuentan con procedimientos y registros para el desarrollo de sus actividades, es necesario actualizarlos ya que han cambiado varias metodologías de los procesos y sus responsables.
- No existe un manual de calidad documentado.
- No existen los procedimientos de control de documentos ni de control de los registros, exigidos por la norma ISO 9001:2008.
- La alta dirección no ha expresado una comunicación que exprese lo requerido por la norma ISO 9001:2008.
- No existen indicadores que midan el cumplimiento de los requisitos.
- Existe un organigrama que se debe modificar por el cambio de cargos.
- Existe un manual de funciones que debe ser revisado.
- Falta enfoque en la satisfacción al cliente en la planificación de la prestación del servicio.
- No existe evaluación de satisfacción al cliente.
- No existe sistema de quejas y reclamos.
- No existe evidencia de selección ni evaluación de proveedores.
- No existen soportes documentados que evidencien la trazabilidad de los procesos
- No existe evidencia de la mejora continua de los procesos mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

4.4 ESTADO FINANCIERO DE LA EMPRESA

ESTADO DE RESULTADOS DE CENTROBASTOS S.A.:

| ESTADO DE RESULTADO PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO A 31 DE AGOSTO 2012/2011 (en miles de pesos) | | | | |
|---|--------------|---------------|--------------|-------------|
| CUENTA | 2011 | 2012 | VARIACIÓN | VARIACIÓN % |
| INGRESOS OPERACIONALES | \$ 9.880.522 | \$ 13.170.621 | \$ 3.290.099 | 33% |
| Comercio al por mayor y al por menor (EDS) | \$ 5.731.034 | \$ 8.552.008 | \$ 2.820.974 | 49% |
| Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler | \$ 4.151.179 | \$ 4.625.629 | \$ 474.450 | 11% |
| Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas | -\$ 1.691 | -\$ 7.016 | -\$ 5.325 | 315% |
| COSTOS DE VENTAS Y DE PRESTACION DE SERVICIO | \$ 5.330.263 | \$ 7.912.601 | \$ 2.582.338 | 48% |
| Comercio al por mayor y al por menor | \$ 5.330.263 | \$ 7.912.601 | \$ 2.582.338 | 48% |
| GASTOS OPERACIONALES | \$ 4.911.304 | \$ 4.014.799 | -\$ 896.505 | -18% |
| De Administracion | \$ 970.769 | \$ 934.653 | -\$ 36.116 | -4% |
| De Ventas | \$ 3.940.535 | \$ 3.080.146 | -\$ 860.389 | -22% |
| RESULTADO OPERACIONAL | -\$ 361.045 | \$ 1.243.221 | \$ 1.604.266 | -444% |
| INGRESOS NO OPERACIONALES | \$ 630.562 | \$ 1.031.099 | \$ 400.537 | 64% |
| GASTOS NO OPERACIONALES | \$ 541.959 | \$ 763.848 | \$ 221.889 | 41% |
| RESULTADO ANTES DE IMPUESTO | -\$ 272.442 | \$ 1.510.472 | \$ 1.782.914 | -654% |
| Provisión del Impuesto sobre la Renta y Complementarios | \$ 94.856 | \$ 260.840 | \$ 165.984 | 175% |
| RESULTADO DEL EJERCICIO | -\$ 367.298 | \$ 1.249.632 | \$ 1.616.930 | -440% |

Tabla 7. Estado de resultados periodo comprendido entre 1 de Enero a 31 de Agosto de 2012/2011

Fuente: Información suministrada por el Departamento de Contabilidad de Centroabastos S.A.

En el anexo 2 se encuentra el Estado de Resultados y el Balance General completo (información proporcionada por el Departamento de Contabilidad de la empresa).

UTILIDADES:

El comportamiento de las utilidades en los años 2011 y 2012, tuvo una variación significativa, a causa del impuesto al patrimonio y sobretasa, implantado en la Ley 1370 de 2009, Decreto-Ley 4825 de 2010 y Decreto 0859 de marzo de 2011. Dicho impuesto se difiere a cuatro años, por tal razón, no se asume para el año 2012.



Ilustración 10. Utilidades periodo comprendido del 1 de Enero a 1 de Agosto de 2011/2012

Fuente: Autora

A continuación se muestran los ingresos obtenidos por los diferentes servicios de la Central de Abastos de Bucaramanga:

COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR

Refleja el valor de los ingresos obtenidos por la venta de combustibles y sus derivados; su variación obedece al mayor volumen de ventas del convenio de movilidad corporativa suscrito con la Organización Terpel S.A. y por el ingreso de nuevos clientes debido a las gestiones administrativas y comerciales realizadas por la administración durante lo transcurrido en el año 2012. Sus valores se reflejan así:

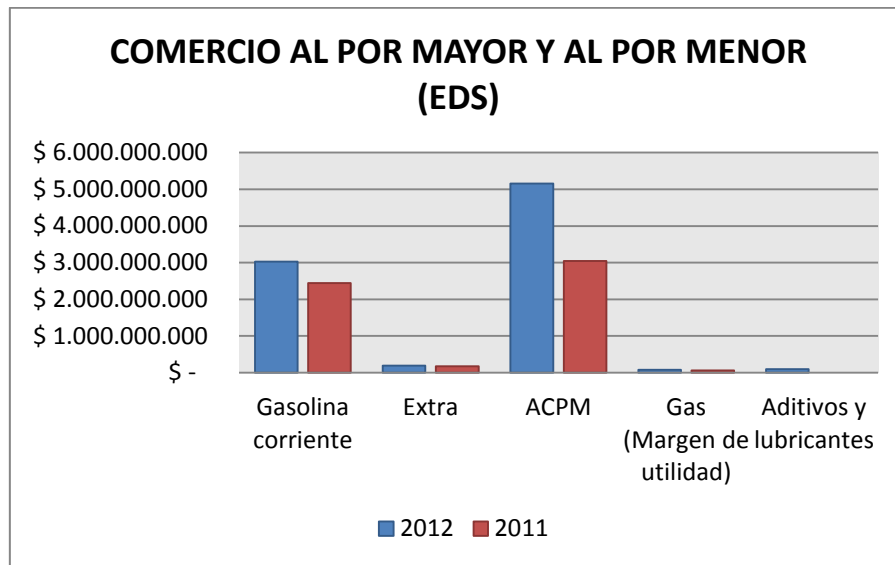


Ilustración 11. Comercio al por mayor y al por menor periodo correspondiente de 1 de enero al 1 de Agosto 2011/2012

Fuente: Información suministrada por el Departamento de Contabilidad de Centroabastos S.A.

ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER

Refleja el valor de los ingresos obtenidos por el canon de arriendo de bodegas, módulos y locales, rodamiento de porterías (uso de vías de la empresa), rodamiento de credenciales (tarifa fija mensual para vehículos) y báscula electrónica; su principal variación obedece a lo recaudado por la bodega 12 a partir del mes de agosto de 2012 y al inicio del cobro a partir de enero del área adicional del sector de empaques y huacales de la bodega 8. Sus valores se reflejan así:

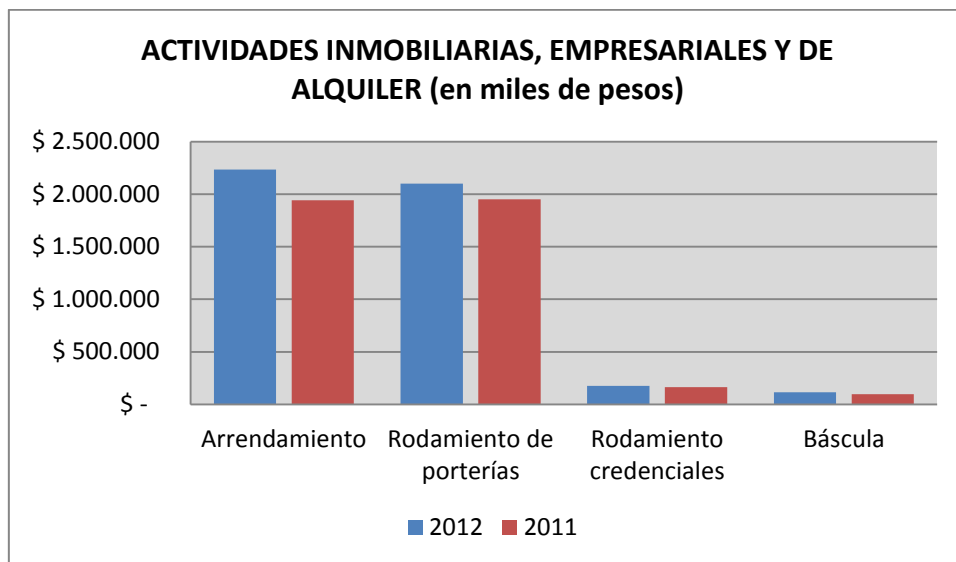


Ilustración 12. Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler

Fuente: Información suministrada por el Departamento de Contabilidad de Centroabastos S.A.

4.5 DIAGNÓSTICO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS MISIONALES

Mediante el diagnóstico realizado a los procesos misionales se busca conocer la metodología de funcionamiento de estos, detectar puntos críticos en cada uno y analizar sus causas; con el fin de formular e implementar una propuesta para el mejoramiento de dichos procesos.

Descripción de los procesos

El mapa de procesos y la descripción de estos se encuentran en el numeral **5.7**

DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC.

Descripción del grupo de trabajo

El equipo de trabajo destinado a trabajar en el desarrollo del proyecto de calidad en CENTROABASTOS S.A. está conformado por:

- Responsable del proyecto de grado

- Comité de Calidad, el cual se creó por iniciativa de la autora del proyecto de grado durante el desarrollo de este y se encuentra conformado por diez (10) trabajadores del área administrativa, comercial y operativa (Anexo 3).

4.5.1 Evaluación de los procesos misionales

Gestión inmobiliaria, comercial y de negocios

Es considerado por la empresa como un proceso vital, ya que en éste se manejan las labores esenciales de su objeto social.

- Generalidades:

Dentro de este proceso se coordina el servicio de arriendo de inmuebles (locales y módulos) y el de uso de vías propias (entrada, salida y flujo interno vehicular).

Para el arriendo de inmuebles la empresa estipuló políticas y normas, contenidas en el reglamento interno de funcionamiento, en el cual se determinan los requisitos necesarios para convertirse en usuario arrendatario y las obligaciones tanto de la empresa como de los usuarios. Se debe poseer al menos doscientas dieciocho (218) acciones por metro cuadrado, para solicitar el arriendo de locales o módulos.

- Talento humano para la comercialización:

El personal autorizado para laborar bajo la responsabilidad de los usuarios arrendatarios, está asignado según el sector en el cual comercializan, de la siguiente manera:

- Sector de Alimentos perecederos: dispone de un dependiente y dos auxiliares.
- Sectores de mora, pescados, clasificadores e industriales: dispone de dos o más auxiliares, puesto que la actividad que desarrollan requiere de más personal de apoyo.

- Sector de abarrotes: En este caso se permiten más de dos auxiliares según la actividad realizada y por estas empresas estar legalmente constituidas deben contar con otro tipo de personal (Contador, auxiliar contable, secretaria, recepcionista entre otros).

- Ingreso vehicular para usuarios arrendatarios:

Cada local o módulo tiene el derecho de solicitar credenciales para el ingreso de vehículos los cuales facilitarán la comercialización y distribución de sus productos, para esto Centroabastos S.A. maneja unos parámetros que determinan el número de credenciales permitidas según el área. Como se muestra a continuación:

| ÁREA | Nº DE CREDENCIALES |
|--|---------------------|
| Menores a 12 m ² | 1 |
| Entre 12,1 m ² y 50m ² | 2 |
| Entre 50,1 m ² y 100 m ² | 4 o máximo 2 turbos |
| Mayor a 100,1 m ² | Sin límite |

Tabla 8. Asignación de credenciales

Fuente: Cartelera de tarifas

El costo de ingreso se carga en la factura de arriendo mensual, estableciendo una tarifa fija¹¹.

- Ingreso vehicular para particulares:

Para este servicio se tienen estipuladas las siguientes tarifas de rodamiento para el año 2012 y 2013¹²:

| CLASE DE VEHÍCULO | VALOR EN PESOS (\$) |
|---------------------------|---------------------|
| Categoría 0 (Tractomulas) | 26.000 |

¹¹ Entrevista con Carolina Ortega Castro, Profesional Jurídico y de Talento Humano de la Central de Abastos de Bucaramanga. Bucaramanga 21 de Agosto de 2012

¹² Información tomada de cartelera de tarifas de Centroabastos S.A

| CLASE DE VEHÍCULO | VALOR EN PESOS (\$) |
|--|---------------------|
| Categoría 1 (Dobletroques) | 18.000 |
| Categoría 2 | 10.000 |
| Categoría 3 | 5.000 |
| Categoría 4 (Camionetas, camperos, vehículos particulares) | 2.200 |
| Categoría 5 (Motos) | 1.000 |
| Categoría 6 (Taxis) | 700 |

Tabla 9. Tarifa de Pernoctado

Fuente: Información otorgada por la empresa

Cada vehículo que ingrese a la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. y cancela la tarifa indicada, puede permanecer máximo dieciocho (18) horas dentro de la empresa, si excede este límite de tiempo debe volver a pagar la tarifa indicada.

La Central de Abastos de Bucaramanga S.A., cuenta con sistemas de información que permite registrar los ingresos correspondientes al ingreso vehicular, lo cual beneficia el desempeño de la empresa y permite realizar mejores pronósticos y presupuestos.

Gestión de servicios complementarios

La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. ofrece servicios complementarios como el pesaje vehicular en báscula y la venta de combustibles líquidos y gaseosos.

- Venta de combustibles:

La Estación de Servicio (EDS) determina el inventario de combustible líquido y gas natural vehicular requerido, mediante proyecciones basadas en las ventas del año anterior.

- Compra de combustible:
Para la verificación en la compra de combustible, se pesa el carro tanque que lo contiene y se evidencia mediante registros que coincide con el solicitado.
- Control de ventas:
En cada cambio de turno el supervisor de la Estación de Servicio realiza una inspección de la existencia de los tanques para definir la cantidad de combustible y gas que contiene. Así mismo debe controlar el dinero recogido por ventas, esto permite evitar fallas en los procedimientos y disminuye el riesgo de faltantes o pérdidas económicas.
- Pesaje vehicular en báscula:

Para este servicio están estipuladas tarifas fijas según la categoría del vehículo, como se muestra a continuación:

| CLASE DE VEHÍCULO | VALOR EN PESOS (\$) |
|--|---------------------|
| Categoría 0 (Tractomulas) | \$ 9.800 |
| Categoría 1 (Dobletroques) | \$ 8.500 |
| Categoría 2 | \$ 7.700 |
| Categoría 3 | \$ 5.000 |
| Categoría 4 (Camionetas, camperos, vehículos particulares) | \$ 3.500 |

Tabla 10. Tarifa de báscula electrónica

Fuente: Cartelera de tarifas

La única herramienta de medida de los procesos misionales, son los indicadores que se aplican para revisar y evaluar el estado del Plan Operativo Anual (Documento basado en el Plan de Desarrollo donde se fijan metas, objetivos, presupuesto entre otros aspectos anualmente), los cuales son mostrados trimestralmente en reuniones programadas para la revisión y evaluación de este.

Al finalizar la evaluación de los procesos misionales se evidencia que estos poseen parámetros, tarifas y procedimientos establecidos que facilitan su seguimiento y control; sin embargo es necesario determinar sus puntos críticos para hallar aspectos a mejorar.

4.5.2 Determinación de los puntos críticos

Para el desarrollo de esta etapa se aplicaron herramientas tales como benchmarking y diagrama de Pareto.

Benchmarking (Estación de Servicio)

Se llevó a cabo un estudio del precio de los combustibles en la ciudad de Bucaramanga, con el fin de analizar la tendencia de los precios de la Estación de Servicio de CENTROABASTOS S.A., determinando si se encuentran por encima o por debajo de la media de los precios de la ciudad.

La Estación de Servicio de Centroabastos S.A. ofrece los combustibles al siguiente precio:

| COMBUSTIBLE | PRECIO |
|-----------------------|---------------|
| ACPM | \$ 7.700 |
| GASOLINA CORRIENTE | \$ 8.650 |
| GASOLINA EXTRA | \$ 10.100 |
| GAS NATURAL VEHICULAR | \$ 1.499 |

Tabla 11. Precio combustibles EDS Centroabastos S.A

Fuente: Autora

El estudio se desarrolló tomando una muestra que representa correctamente el total de la población (Estaciones de Servicio de Bucaramanga), mediante la aplicación de la fórmula tamaño de muestra óptimo mostrada a continuación:

$$n = \frac{N * (Z \alpha/2)^2 * S^2}{E^2 * (N - 1) + (Z \alpha/2)^2 * S^2}$$

Donde:

N = Tamaño población.

S = Varianza muestral.

E = Error.

n = Tamaño muestra.

Para el cálculo de la varianza muestral, se tomó una premuestra de nueve (9) estaciones de servicio.

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}$$

Estas se identificaron enumerándolas como se muestra en el listado del anexo 4 y se seleccionaron de forma aleatoria con números randómicos. Para la toma de datos se diseño una ficha de observación (anexo 5).

A continuación se presenta el proceso de selección de la premuestra de las estaciones de servicio junto con los precios que ofrece a sus clientes, para el estudio de benchmarking:

➤ $41 * \text{Ran\#} = 41 * 0,544 = 22,31 \cong 22$

Posición número 22 = EDS. TRANSCOLOMBIA Carrera 15 3 -65

PRECIOS:

A.C.P.M.: 7899 \$/galón

GASOLINA CORRIENTE: 8669

\$/galón

GAS= N.A. \$/m³

GASOLINA

EXTRA: N.A. \$/galón

➤ $41 * \text{Ran\#} = 41 * 0,824 = 33,81 \cong 34$

Posición número 34 = EDS. LOS BÚCAROS Carrera 26 21- 55

PRECIOS:

A.C.P.M: N.A. \$/galón

GASOLINA CORRIENTE: N.A \$/galón

GAS= 1630 \$/m³

GASOLINA EXTRA: N.A. \$/galón

➤ 41 * Ran# = 41 * 0,758= 31,08 ≅ 31

Posición número 31 = EDS LA AURORA Calle 32 33A-56

PRECIOS:

A.C.P.M.:7890 \$/galón

GASOLINA CORRIENTE: 8590

\$/galón

GAS: N.A \$/m³

GASOLINA

EXTRA: 10130 \$/galón

➤ 41 * Ran# = 41 * 0,288 =11,844 ≅ 12

Posición número 12 = EDS. LA VIRGEN Carrera 15 3-28

PRECIOS:

A.C.P.M.:7810 \$/galón

GASOLINA CORRIENTE: 8459

\$/galón

GAS: 1630 \$/m³

GASOLINA

EXTRA: 9999 \$/galón

➤ 41 * Ran# = 41 * 0.403 = 16,548 ≅ 17

Posición número 17 = EDS. LA CEMENTO Kilómetro 4 Vía al Mar

PRECIOS:

A.C.P.M.:7800 \$/galón

GASOLINA CORRIENTE: 8530

\$/galón

GAS: N.A \$/m³

GASOLINA

EXTRA: N.A \$/galón

➤ 41 * Ran# = 41 * 0,954 = 39,144 ≅ 39

Posición número 39 = EDS. MIXTA LA 27 Carrera 27 Calle 37

PRECIOS:

A.C.P.M.:7890 \$/galón GASOLINA CORRIENTE: 8670
 \$/galón GAS: 1630 \$/m³ GASOLINA
 EXTRA: 10100 \$/galón

➤ 41 * Ran# = 41 * 0,487 = 19,981 \cong 20

Posición número 20 = EDS. LOS BÚCAROS Carrera 26 21- 55

PRECIOS:

A.C.P.M.: 7750 \$/galón GASOLINA CORRIENTE: 8480 \$/galón
 GAS= 1630 \$/m³ GASOLINA EXTRA: 10120 \$/galón

➤ 41 * Ran# = 41 *0,577= 23,688 \cong 24

Posición número 24 = EDS. CHAPINERO Calle 5A 15 – 08

PRECIOS:

A.C.P.M.:7720 \$/galón GASOLINA CORRIENTE: 8530
 \$/galón GAS: N.A \$/m³ GASOLINA
 EXTRA: N.A \$/galón

➤ 41 * Ran# = 41 *0,813 = 33,348 \cong 33

Posición número 33 = EDS. LA UNIÓN Carrera 17 con Calle 45

PRECIOS:

A.C.P.M.: 7790 \$/galón GASOLINA CORRIENTE: 8530
 \$/galón GAS: 1630 \$/m³ GASOLINA
 EXTRA: 10000 \$/galón

| PRECIO A.C.P.M (\$/GALÓN) | | DESVIACIÓN ESTÁNDAR | ERROR | N |
|------------------------------|------|------------------------|-------|----|
| 7810 | 7790 | 73,80322938 | 35 | 11 |
| 7800 | 7899 | | | |
| 7890 | 7750 | | | |
| 7720 | 7890 | | | |

Tabla 12. Datos para la muestra poblacional óptima

Fuente: Autora

Para hallar la varianza se tomaron los precios del A.C.P.M puesto que es el tipo de combustible que más se vende en la empresa, solo se muestran 8 precios ya que una de las estaciones de servicio de la premuestra no vendía este tipo de combustible, procedemos a aplicar la fórmula para hallar el tamaño de muestra óptimo.

Donde:

$$N= 41.$$

$$S= 73,80322938$$

$$E= 35 \text{ \$/galón.}$$

$$n= 11.$$

Al aplicar la fórmula de tamaño de muestra óptimo, se obtuvo como resultado una muestra de 11 estaciones de servicio para el estudio del benchmarking.

Se procedió a tomar los datos correspondientes a las dos estaciones de servicio faltantes, para completar el tamaño de muestra adecuado.

$$\text{➤ } 41 * \text{Ran\#} = 41 * 0,8770 = 35,96 \cong 36$$

Posición número 36 = EDS. MIXTA LA ROSITA Avenida la Rosita –
Carrera 21

PRECIOS:

A.C.P.M: 7900. \\$/galón GASOLINA CORRIENTE: 8670 \\$/galón

GAS= 1499 \\$/m³ GASOLINA EXTRA: 1140 \\$/galón

$$\text{➤ } 41 * \text{Ran\#} = 41 * 0,8770 = 35,96 \cong 36$$

Posición número 36 = EDS. REAL DE MINAS Carrera 17C 56 – 10

PRECIOS:

A.C.P.M: 7900. \$/galón GASOLINA CORRIENTE: 8660 \$/galón

GAS= N.A $\$/m^3$ GASOLINA EXTRA: 10000 \$/galón

Después de contar con los datos de las 11 Estaciones de Servicio, se calculó el promedio para cada uno de los combustibles, obteniendo los siguientes resultados:

| COMBUSTIBLE | PRECIO PROMEDIO | PRECIO CENTROABASTOS S.A |
|-----------------------|------------------------|---------------------------------|
| ACPM | \$7,835.00 | \$7,700.00 |
| GASOLINA CORRIENTE | \$8,578.80 | \$8,650.00 |
| GASOLINA EXTRA | \$10,069.86 | \$10,100.00 |
| GAS NATURAL VEHICULAR | \$1,608.17 | \$1,499.00 |

Tabla 13. Precio promedio de combustibles

Fuente: Autora

Como muestra la tabla 13 el precio del A.C.P.M y GAS NATURAL VEHICULAR se encuentra por debajo de la media representando un atractivo para el cliente, ya que mayoría de ellos son compradores de combustible ACPM.

Diagrama de Pareto (Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios)

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios arrendatarios respecto al desarrollo del proceso misional Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios en la Central de Abastos de Bucaramanga S.A, se diseñó y aplicó una encuesta de satisfacción (Anexo 6). La encuesta se aplicó a 32 usuarios arrendatarios los cuales cuentan con mayor antigüedad en la empresa (más de 15 años).

De las encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

| PREGUNTA | Def | Insuficiente | Aceptable | Sobresaliente | Excelente | NS/NR |
|--|------------|---------------------|------------------|----------------------|------------------|--------------|
| 1. El proceso (desde la solicitud hasta la aprobación) para ser parte de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., como usuario | 0 | 1 | 9 | 10 | 8 | 4 |
| 2. La infraestructura con que cuenta para el desarrollo de sus actividades comerciales. | 1 | 3 | 10 | 8 | 10 | 0 |
| 3. El mantenimiento a las instalaciones ofrecido por la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. | 6 | 2 | 9 | 8 | 7 | 0 |
| 4. El servicio de seguridad y vigilancia las veinticuatro (24) horas. | 3 | 5 | 7 | 7 | 10 | 0 |
| 5. Los servicios adicionales (auditorio, sonido interno, apoyo promocional). | 1 | 2 | 3 | 8 | 10 | 8 |
| 6. El servicio al cliente ofrecido por parte del personal de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. | 0 | 2 | 6 | 2 | 20 | 2 |
| 7. Tiempo de respuesta rápido frente a las necesidades y requerimientos que se presentan. | 0 | 6 | 14 | 6 | 6 | 0 |

| PREGUNTA | Def | Insuficiente | Aceptable | Sobresaliente | Excelente | NS/NR |
|--|-----|--------------|-----------|---------------|-----------|-------|
| 8. Las condiciones ambientales e higiénicas de Centroabastos S.A. | 1 | 7 | 5 | 6 | 13 | 0 |
| 9. El servicio que presta la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., frente a la formación y capacitación de los usuarios arrendatarios para contribuir y mejorar su actividad comercial | 0 | 6 | 5 | 8 | 7 | 6 |

Tabla 14. Resultados de encuesta.

Fuente: Autora

Esta herramienta se utilizó para identificar los pocos vitales que generan insatisfacción en los clientes. Se tomó como usuario insatisfecho, a quién calificó los servicios como deficientes e insuficientes en la encuesta.

En la tabla 15 se presenta el análisis de los datos para la realización del diagrama de Pareto (Ilustración 13).

| CAUSA | DESCRIPCIÓN | NÚMERO DE INSATISFECHOS | % | Acumulado | % Acumulado |
|-------|--|-------------------------|--------|-----------|-------------|
| 3 | Mantenimiento | 8 | 17.39% | 8 | 17.39% |
| 4 | Seguridad y vigilancia | 8 | 17.39% | 16 | 34.78% |
| 8 | Condiciones ambientales y de higiene | 8 | 17.39% | 24 | 52.17% |
| 9 | Capacitación | 6 | 13.04% | 30 | 65.22% |
| 7 | Tiempo de respuesta frente a solicitudes | 6 | 13.04% | 36 | 78.26% |
| 2 | Infraestructura | 4 | 8.70% | 40 | 86.96% |
| 5 | Servicio adicionales | 3 | 6.52% | 43 | 93.48% |
| 6 | Servicio al cliente | 2 | 4.35% | 45 | 97.83% |
| 1 | Proceso de vinculación como usuario | 1 | 2.17% | 46 | 100.00% |
| | TOTAL | 46 | | | |

Tabla 15. Análisis de Pareto

Fuente: Autora

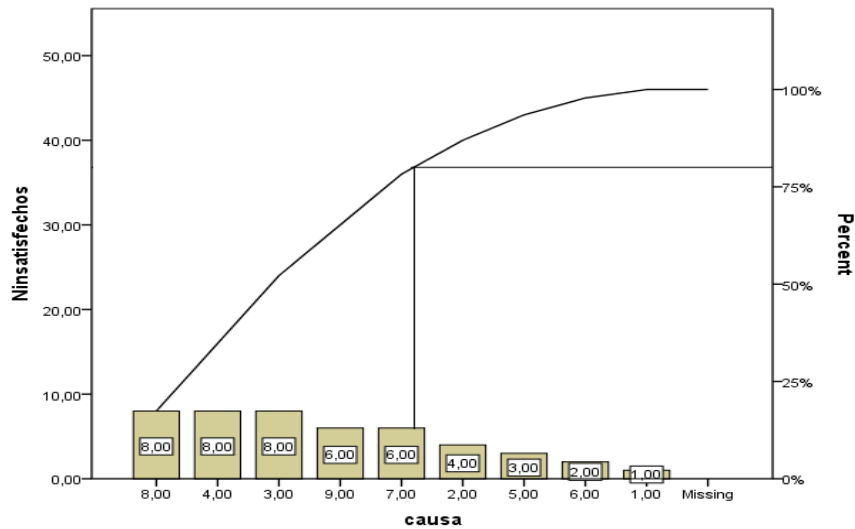


Ilustración 13. Gráfico de Pareto del nivel de insatisfacción

Fuente: Autora

De acuerdo al Diagrama de Pareto se pudo identificar los servicios que generan mayor insatisfacción, los cuales son:

- Mantenimiento
- Seguridad y Vigilancia
- Condiciones ambientales y de higiene
- Capacitación
- Tiempo de respuesta frente a solicitudes

Los servicios con mayor porcentaje de insatisfacción fueron mantenimiento, seguridad y vigilancia y condiciones ambientales y de higiene con un porcentaje de insatisfacción de 17,39% cada uno, seguido los servicios de capacitación y tiempo de respuestas con 13,04% de insatisfacción cada uno; para un total de 78,26%.

Con los resultados de este sondeo se determina que los clientes no se sienten insatisfechos por algún servicio en especial, este porcentaje de insatisfacción está repartido a cinco de los ítems preguntados en la encuesta.

4.5.3 Detección de causas de variabilidad y defectos

Al culminar la determinación de los puntos críticos en los procesos misionales, se evidencia que el proceso de gestión inmobiliaria, comercial y de negocios genera insatisfacción en los clientes, para resolver este problema fue necesario conocer las causas que lo originan, por consiguiente se utilizó el diagrama causa-efecto (ilustración 16). En este se explican los factores que podrían ser la causa de prestar un servicio insatisfactorio para los clientes. Se analizaron las siguientes posibles causas:

- **Naturaleza:** En este factor se contempló la posibilidad que se dé por un clima no agradable para el desarrollo de las actividades y a la vez por la cultura propia de los clientes ya que en estas instalaciones se trata con personas que en su mayoría no tienen o tiene poca educación.
- **Personal:** Este factor se refiere al personal que labora en la empresa, el cual puede ofrecer un servicio insatisfactorio para los clientes por situaciones tales como: personal no capacitado, falta de personal, insatisfacción del personal (problemas psicosociales o inconformismo con la remuneración) y/o difícil acceso al lugar de trabajo.
- **Falta de comunicación con el cliente:** Se considera este factor dado que en la empresa actualmente no existe un sistema de peticiones, quejas y/o reclamos.
- **Método de trabajo:** Sistema de Gestión de Calidad deficiente y/o procesos desactualizados.

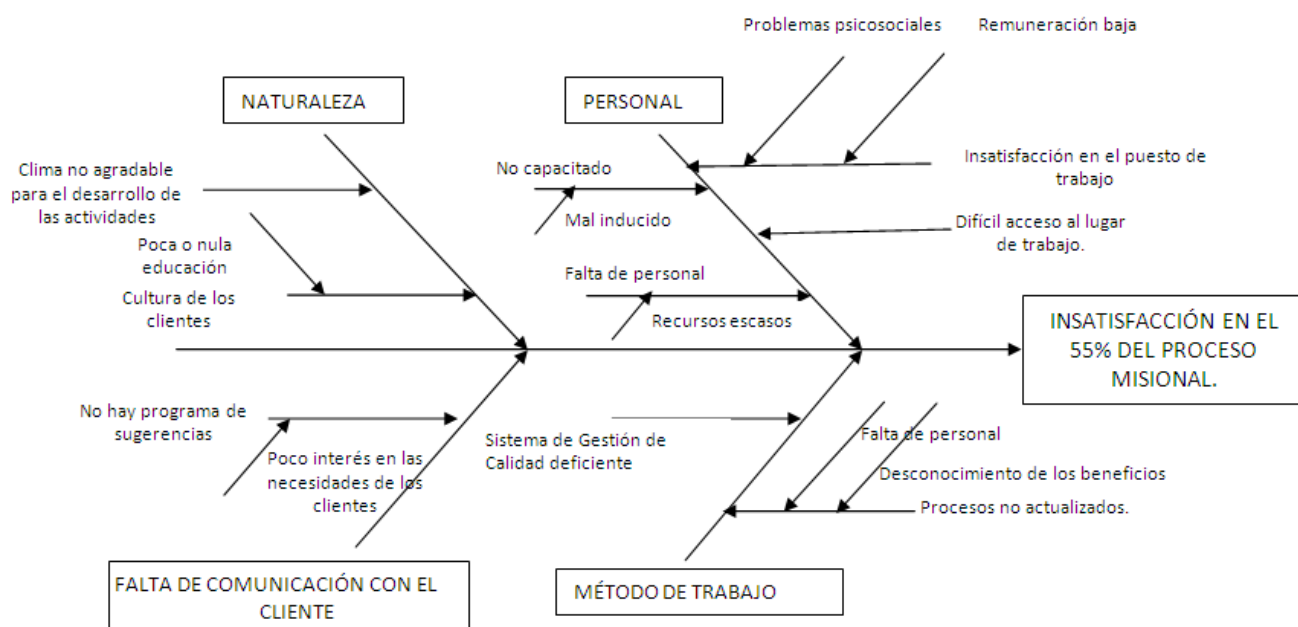


Ilustración 14. Diagrama Causa-Efecto

Fuente: Autora

Se estableció que 55,55% del proceso misional genera insatisfacción en los clientes, ya que 5 de los 9 servicios que de este proceso se desglosan son calificados por los clientes como insuficientes o deficientes.

Además de lo anterior se realizó un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que posee la empresa para mejorar el desempeño de los procesos misionales.

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a nivel nacional principalmente en la región nororiental, por ser la principal central de abastos de la región. • Destacada atención al cliente. • Localización. • Pequeños, medianos, grandes | <ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación del Staff debido a influencias públicas (por recomendaciones de representantes de la junta directiva o recomendaciones políticas). • A pesar de ser Centroabastos S.A., la principal central de acopio de la región del nororiente colombiano, no tiene |

| | |
|--|---|
| <p>empresarios y comerciantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiación de los pagos. • Existe la alternativa de integrar a una gran masa de jóvenes capacitados para la dirección empresarial de la empresa. • Se cuenta con los recursos para lograr a corto plazo una oferta de calidad y confiabilidad del servicio ofrecido. • Distribución interna sectorizada por productos. • La infraestructura física de Centroabastos S.A., permite un adecuado funcionamiento de las actividades de servicios complementarios y arrendamientos, ya que el espacio es acorde y sectorizado para las actividades comerciales de los usuarios arrendatarios. • Dentro de los elementos claves de la Central de Abastos, se encuentra la atención que la gerencia presta a las necesidades, requerimientos e inquietudes de los empleados, para de esta manera, proporcionar y facilitar las herramientas necesarias para la ejecución de cada una de las tareas y operaciones. • El proceso de vinculación como usuarios arrendatarios a la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., es considerado un proceso ágil y efectivo, que genera conformidad desde el inicio a los clientes. • La empresa cuenta con la Fundación | <p>alianzas estratégicas y por tanto no hay integración con los demás centro de acopio del país; así mismo, no cuenta con convenios establecidos con las plazas de mercado local.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de recurso humano deficiente. • Falta de capacitación a los comerciantes en temas de interés. • Alto costo del ingreso vehicular. • La Central de Abastos, presta el servicio de seguridad las veinte cuatro (24) horas del día, pero aun así no logra obtener satisfacción de los clientes frente a este servicio, debido a los robos presentados en las instalaciones de la empresa. • La empresa no cuenta con un sistema estructurado de indicadores de gestión que permita medir, controlar y administrar el desempeño de las diferentes actividades que se enfocan en la optimización de los diferentes procesos de la empresa. • La imagen y publicidad negativa que pueden generarle a la empresa, las inconformidades de los usuarios arrendatarios y accionistas. • Diseño e implementación de un sistema de indicadores de gestión, que permitan medir, controla y administrar el desempeño organizacional de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| <p>Semillas de Ilusión, a través de la cual ofrece programas de desarrollo, orientados a las familias que hacen parte de la comunidad laboral de empresa. Con los programas se pretende fortalecer los valores y garantizar la formación, educación y alimentación de los niños y adolescentes.</p> | |
| <p>OPORTUNIDADES</p> | <p>AMENAZAS</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tratado de libre comercio. • Fortalecer el sistema de comunicaciones, a través de herramientas (Ejemplo: punto de atención al usuario, pagina web) que brinden información clara, precisa y oportuna, facilitando la interacción con los productores, distribuidores, usuarios y consumidores; integrando así, la cadena agroalimentaria y fortaleciendo la actividad de comercialización. • Crear plataformas exportadoras. • Incentivar la producción agrícola y agroindustrial de los usuarios arrendatarios que sean productores, fomentando el desarrollo de la misma, por medio de capacitaciones y acompañamiento. • Localización en una zona de alta influencia (surte al nororiente del país). • Ampliación de las instalaciones. • Garantía de precios justos. • Crear alianzas con otras centrales de abastos del país y generar estrategias | <ul style="list-style-type: none"> • Potencial aumento de importaciones. • Posible publicidad negativa. • Potencial contaminación producida por las emisiones de los vehículos y el tratamiento de basuras. • Los cambios climáticos, que se presentan, afectan directamente la cosecha, distribución y consumo de los productos, impactando el funcionamiento de Centroabastos S.A. • Estado de la red vial del país. • Potencial contaminación generada por las empresas ubicadas en el sector, la influencia del Río de Oro en el entorno de la Central y por los gases contaminantes de los automotores y los residuos sólidos y líquidos producidos por la actividad comercial. • Cambios en las condiciones de comercialización, a consecuencia de la inestabilidad y variabilidad económica. |

| | |
|--|--|
| competitivas y de crecimiento, a través de la integración y abastecimientos en todo el país. | |
|--|--|

Tabla 16. Matriz DOFA

Fuente: Autora

Al finalizar el análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas,

4.5.4 Generación de propuestas de mejoramiento

Para la generación de la propuesta de mejoramiento se tuvo en cuenta los resultados de las etapas anteriores, en las cuales se evidenció un punto crítico derivado de la insatisfacción de los clientes para el cual se realiza esta etapa.

Dicha propuesta de mejoramiento consiste en lo siguiente:

Trabajo estandarizado

Al establecer procedimientos estandarizados de trabajo se elimina la variación entre trabajadores, cambios y sitios, asegurando que todos desempeñen el trabajo de la misma manera; esto permite una eficiencia máxima y elimina la variación que puede ocasionar calidad inconsistente y procedimientos de trabajo inseguros.

Se hace esta propuesta debido a la alta rotación de personal en el área operativa (debilidad en el análisis FDOA), con la estandarización del trabajo sería más fácil y menos costoso para la empresa la capacitación y formación del nuevo personal.

En capacitación de personal la empresa invierte una semana de trabajo de un operario antiguo quien debe instruir a su nuevo compañero en las labores que debe realizar.

Un Auxiliar de Operación¹³ devenga al mes \$780.000 entonces una semana de capacitación a un operario nuevo le cuesta a la empresa aproximadamente \$195.000 (en el área administrativa esta situación no amerita inversión

¹³ Nombre del cargo según organigrama

significativa de tiempo con dos (2) días de inducción es suficiente). El interés de este análisis se centrará en la situación que más inversión representa para la empresa *la inducción de operarios nuevos*.

En los últimos 6 meses se ha presentado la vinculación de 8 operarios lo que representa la suma de \$1.576.000 invertidos en inducción y capacitación. Esta inversión no es cuantificable en dinero sino en tiempo invertido por el operario capacitador el cual deja de apoyar labores que pueden perjudicar la satisfacción del cliente, siendo esta una de las bases de la calidad del servicio.

4.5.5 Implementación de la propuesta de mejoramiento

Centroabastos S.A contaba con documentación de los procesos pero ésta se encontraba desactualizada con últimas versiones del año 2010. El trabajo realizado consistió en la actualización de la totalidad de la documentación:

- Procedimientos: 70
- Instructivos: 19
- Manuales: 6
- Formatos: 72

El proceso de estandarización del manual de procedimientos consistió en:

1. Revisar la documentación existente
2. Entrevistar a los correspondientes responsables del documento en estudio
3. Realizar las debidas correcciones, anexo de actividades o creación de nueva documentación.
4. Hacer entrega de la documentación en medio físico y magnético.

Con la implementación de esta documentación se desea eliminar la ambigüedad en el desempeño de las actividades laborales.

Hoja de registro: En el anexo 7 se encuentra el acta de entrega de los procedimientos, instructivos, formatos y manuales actualizados a la Gerente Financiera, Administrativa y de Planeación (e).

Esta documentación estará a disposición de los trabajadores de la empresa en la carpeta compartida: Mi PC / normatividad / activo / procedimientos actualizados, ubicada en los computadores de cada puesto de trabajo. Al personal operativo se hará entrega de la documentación que requieran para llevar a cabo sus labores, archivada en una A-Z almacenada en su lugar de trabajo.

4.5.6 Control de la propuesta de mejoramiento

Para validar la mejora de los cambios realizados se debe contar con un plan de seguimiento aplicado seis (6) meses después de la implementación, tiempo suficiente para la toma de datos y el debido procesamiento.

La toma de datos se llevará a cabo por medio de listas de chequeo, donde se revisará el cumplimiento de los procedimientos, instructivos, manuales y formatos correctamente esta actividad será liderada por el Director de Control Interno. Esta práctica se debe realizar de forma aleatoria para evitar la predisposición por parte del trabajador. La lista de chequeo debe llevar aspectos a calificar de la documentación como:

- Utilización
- Entendimiento
- Satisfacción de necesidades requeridas por las actividades.
- Eficiencia
- Nuevas tecnologías
- Restructuración organizacional

Esta herramienta de control a la vez ayuda a eliminar la documentación innecesaria debido a falta de entendimiento, ineficiencia, cambios de metodología, entre otros aspectos; además a diseñar e implementar nueva documentación por adquisición de nuevas tecnologías, reestructuración organizacional, etc. mejorando continuamente la documentación.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba diagnóstica, se diseñó el plan de trabajo y el cronograma a seguir para llegar al objetivo, en el cual se determinaron las actividades, recursos y tiempo necesarios (Anexo 8). La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad para la CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A. fue realizada por la autora del proyecto.

5.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de CENTROABASTOS S.A se definió así: “Ofrecer servicios inmobiliarios para la comercialización de productos agroalimentarios y agroindustriales, así como la venta de combustibles y lubricantes y el pesaje vehicular en báscula electrónica”.

5.2 EXCLUSIONES

Se excluyó del Sistema de Gestión de la Calidad el siguiente numeral:

- **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO:** Se excluye este requisito de la Norma del Sistema de Gestión de la Calidad, puesto que en esta empresa no se desarrolla algún tipo de actividad intelectual o creativa para la prestación de los servicios a los clientes.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El establecimiento de la política de calidad es uno de los pasos principales para la implementación del SGC, ya que en ésta queda expresado el compromiso de la empresa hacia sus clientes. Se formuló con el apoyo del Gerente General y los líderes de procesos, quienes con sus apreciaciones sobre la empresa colaboraron con la determinación de los siguientes parámetros:

EXPECTATIVAS, NECESIDADES Y REQUISITOS LEGALES Y DEL CLIENTE

- Espacios físicos propicios para las actividades desarrolladas en la empresa
- Excelente atención
- Calidad del servicio
- Rapidez en entrega de solicitudes
- Cumplimiento de legislación ambiental
- Cumplimiento en legislación laboral

EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN

- Posicionamiento regional
- Satisfacción del cliente
- Captación de clientes
- Eficiencia en la respuesta a solicitudes
- Mejora de las competencias del personal
- Ofrecer infraestructura física adecuada

| Planificación de la calidad | Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización | | | | | | TOTAL |
|---|---|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|-----------|
| | Posicionamiento regional | Satisfacción del cliente | Capacitación de clientes | Empresa líder en el sector | Mejora de las competencias | Ofrecer infraestructura física adecuada | |
| Expectativas, necesidades y requisitos legales y del cliente | | | | | | | |
| Espacios físicos propicios para el desarrollo de la actividad comercial | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 20 |
| Satisfacción del cliente | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| Atención calificada | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 |
| Personal idóneo | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 22 |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|----------|
| Cumplimiento de legislación ambiental | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| Cumplimiento de legislación laboral | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |

Tabla 17. Planificación de la calidad

Los parámetros utilizados en la calificación respecto a la relación entre las expectativas de las partes interesadas y metas de la organización y las expectativas, necesidades y requisitos legales y del cliente fue la siguiente:

1: Ninguna 3: Parcial 5: Total

Posterior al cruce de expectativas, se priorizó de mayor a menor los puntajes tomando los cuatro (4) primeros para la formulación de la política de calidad, como se muestra a continuación:

| Expectativas, necesidades y requisitos legales y del cliente | TOTAL |
|---|--------------|
| Satisfacción del cliente | 30 |
| Atención calificada | 26 |
| Personal idóneo | 22 |
| Espacios físicos propicios para el desarrollo de la actividad comercial | 20 |
| Cumplimiento de legislación ambiental | 8 |
| Cumplimiento de legislación laboral | 6 |

Tabla 18. Priorización de expectativas, necesidades y requisitos legales y del cliente
Fuente: Autora

Finalmente la política de calidad quedó establecida de la siguiente manera:

“Centroabastos S.A. orienta sus actividades y funciones a ofrecer espacios físicos que generen un escenario propicio para la comercialización de productos agroalimentarios, agroindustriales, combustibles y lubricantes, servicio de báscula electrónica; brindando atención calificada a sus clientes para alcanzar altos niveles de satisfacción con un soporte humano idóneo, físico y tecnológico comprometido

con el mejoramiento continuo de los procesos de la organización y de la eficacia en el sistema de gestión de la calidad”.

5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Junto a la Gerencia General y los líderes de procesos se establecieron los siguientes objetivos de calidad, los cuales representan de forma acorde lo tratado en la política de calidad:

1. Lograr altos niveles de satisfacción en los clientes.
2. Mantener personal competente para el desarrollo de las actividades de cada área.
3. Ofrecer infraestructura apta para el desarrollo de las actividades requeridas para ofrecer los servicios en la Central de Abastos de Bucaramanga S.A.
4. Mejorar continuamente mediante la aplicación de acciones preventivas y de mejora.

Para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad fueron diseñados los siguientes indicadores para medir y seguir el desempeño de estos.

| OBJETIVO DE CALIDAD | PROCESO | INDICADOR | FÓRMULA | META | PERIODICIDAD | RESPONSABLE | TOMA DE DATOS |
|---------------------|---------|-----------|---------|------|--------------|-------------|---------------|
|---------------------|---------|-----------|---------|------|--------------|-------------|---------------|

| OBJETIVO DE CALIDAD | PROCESO | INDICADOR | FÓRMULA | META | PERIODICIDAD | RESPONSABLE | TOMA DE DATOS |
|---|---|---|---|---------|--------------|--|---------------------------|
| 1. Lograr altos niveles de satisfacción en los clientes | Gestión inmobiliaria, comercial y de negocios Gestión de Servicios Complementarios | Encuesta de satisfacción (cada proceso diferente) | Sumatoria de promedio de calificaciones / N° de encuestas | >4 | Semestral | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación / Gerente Financiero y Administrativo | Encuestas de satisfacción |
| 2. Mantener personal competente para el desarrollo de las actividades de cada área | Gestión Humana | Evaluación de desempeño | Sumatoria de evaluaciones de desempeño / 4 * Trabajadores evaluados | >80% | Semestral | Profesional Jurídica y de Talento Humano | Evaluación de desempeño |
| 3. Ofrecer infraestructura apta para el desarrollo de las actividades requeridas para prestar los servicios en la Central de Abastos de Bucaramanga S.A | Gestión de Recursos Físicos | Cumplimiento de mantenimiento preventivo | Mantenimiento preventivo ejecutado / Mantenimiento Preventivo programado | >90% | Mensual | Coordinador de Proyectos, Mantenimiento y Gestión Ambiental | Matriz de indicadores |
| | | Cumplimiento de actividades de mantenimiento | Actividades ejecutadas / Actividades programadas | >90% | Mensual | Coordinador de Proyectos, Mantenimiento y Gestión Ambiental | Matriz de indicadores |
| 4. Mejorar continuamente e mediante la aplicación de acciones preventivas y de mejora. | Todos los procesos de SGC | Eficacia de las acciones | Acciones cerradas eficazmente / Total acciones tomadas | >90% | Trimestral | Profesional de TH y Coordinador de S.G.C | Matriz de indicadores |
| | | Atención de quejas y reclamo | Sumatoria de N° de quejas y reclamos presentadas por escrito por los clientes | < 0 = 5 | Mensual | | |
| | | Desempeño del SGC | N° de indicadores que cumplieron con la meta / N° total de indicadores | 90% | Semestral | | |

Tabla 19. Indicadores objetivos de Calidad

Fuente: Autora

5.6 REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN

Mediante un acta se designó como directora del SGC, a la Abogada Carolina Ortega Castro quien antes ocupaba el cargo de Profesional Jurídico y de Talento Humano, con la reestructuración se creó el cargo de Profesional de Talento Humano y Coordinador SGC cargo que apartir del 1 de Noviembre de 2012 es ocupado por esta persona.

5.7 ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Para llevar a feliz término la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se realizó la asignación de los siguientes recursos:

- Una oficina para el proceso de Gestión del Sistema de Calidad
- Un computador con el software necesario
- Todos los implementos y equipo de oficina.

Además de la infraestructura física y tecnológica, se requirió contratar los servicios profesionales de la empresa *PROCESOS CONSTRUCTIVOS S.A.S.*, para llevar a cabo las auditorías internas de calidad necesarias antes de la auditoría de certificación. En el anexo 9 se encuentra el contrato con la empresa.

5.8 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC

Al revisar la documentación existente en la empresa se evidenció que la empresa contaba con un mapa de procesos, el cual fue sometido a estudio para evaluar si describía las actividades realizadas en ésta. Después de dicha revisión se decidió dividir el proceso misional **gestión de arriendos y servicios** en **Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios y Gestión de Servicios Complementarios (E.D.S y báscula)**.

A continuación se presenta el mapa de procesos de la empresa:

MAPA DE PROCESOS

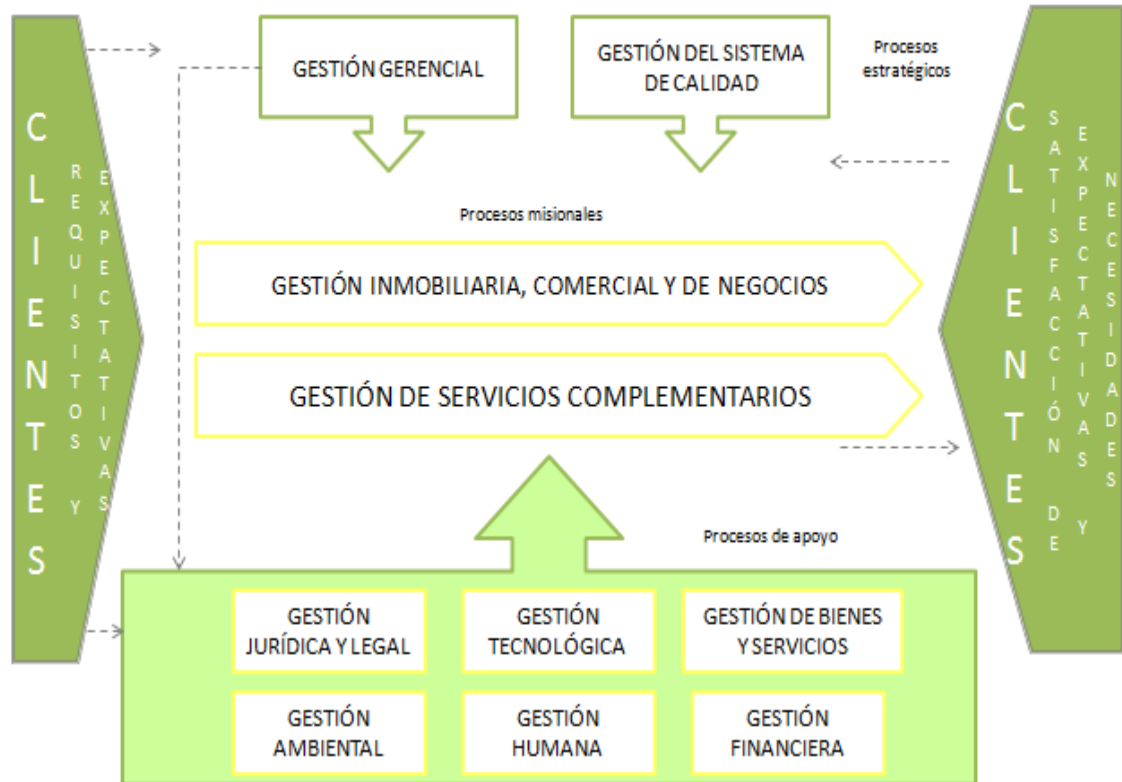


Ilustración 15. Mapa de procesos de CENTROABASTOS S.A.

Fuente: Información de la empresa

Finalmente el mapa de procesos quedó dividido de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos:** Buscan el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesaria, etc.
- **Procesos Misionales:** Se identificaron a partir de las actividades que desarrolla la entidad y sus funciones.
- **Procesos de Apoyo:** Contribuyen a la administración y provisión hacia el interior de la empresa de los recursos necesarios en todos los procesos.

| PROCESO | OBJETIVO | LIDER DE PROCESO |
|---|---|---|
| PROCESOS ESTRATÉGICOS | | |
| GESTIÓN GERENCIAL | Planear y dirigir estratégicamente en la empresa, revisando y gestionando los recursos que la empresa requiera. | GERENTE GENERAL |
| GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008. | PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO Y COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD |
| PROCESOS MISIONALES | | |
| GESTIÓN INMOBILIARIO, COMERCIAL Y DE NEGOCIOS | Velar por el correcto funcionamiento en cuanto a logística de la actividad comercial y flujo vehicular dentro de las instalaciones de la empresa. | GERENTE COMERCIAL, OPERATIVO Y DE PLANEACIÓN |
| GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | Pesaje vehicular en báscula electrónica y comercialización de combustibles y lubricantes. | GERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO |
| PROCESOS DE APOYO | | |
| GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL | Velar por el cumplimiento de la reglamentación establecida por la empresa y por la integridad e intereses legales y pecuniarios. | DIRECTOR JURÍDICO |
| GESTIÓN HUMANA | Planear, organizar, coordinar y dirigir la selección del personal y evaluar su desempeño, crear condiciones laborales con las cuales los trabajadores logren su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral. | PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO Y COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD |
| GESTIÓN AMBIENTAL | Ofrecer a nuestros clientes condiciones ambientales propias para el desarrollo de las actividades. | COORDINADOR DE MERCADEO Y GESTIÓN AMBIENTAL |

| PROCESO | OBJETIVO | LIDER DE PROCESO |
|-------------------------------|--|--|
| GESTIÓN TECNOLÓGICA | Organizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica para la operación administrativa, comercial y operativa manteniendo los principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad. | PROFESIONAL DE SISTEMAS |
| GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Suministrar a la empresa productos y servicios necesarios para la realización de las actividades, asegurando continuidad y oportunidad a través de proveedores calificados. | GERENTE COMERCIAL, OPERATIVO Y DE PLANEACIÓN |
| GESTIÓN FINANCIERA | Diseñar, administrar y controlar el presupuesto de la empresa. Elaborar la información contable y financiera. | PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO |

Tabla 20. Identificación de procesos de la Centroabastos S.A

Fuente: Autora

5.9 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Esta actividad se realizó para los 10 procesos que comprenden el Sistema de Gestión de la Calidad, constó de entrevistas con los líderes y colaboradores que ejecutan las actividades de cada uno de los procesos.

En la ilustración 16 se relaciona la estructura que tienen las caracterizaciones realizadas en la empresa.


|  | | CENTROABASTOS S.A | | Código: C-GFI-001 | |
|---|------------|--|---------|-------------------|---------|
| | | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN FINANCIERA | | Versión: 01 | |
| OBJETIVO | | Fecha: 19 DE NOV DE 2012 | | | |
| LIDER DE PROCESO | | | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | SALIDAS | CLIENTE |
| | | ACTUAR | PLANEAR | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | VERIFICAR | HACER | | |
| | | | | | |
| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | RECURSOS | |
| | | | | FÍSICOS | HUMANOS |
| | | | | | |
| REQUISITOS NTC ISO 9001 | | REQUISITOS LEGALES | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Ilustración 16. Esquema caracterización de los procesos

Fuente: Autora

5.9 INDICADORES DE GESTIÓN

La aplicación de un sistema de indicadores de gestión permite a la dirección de la empresa medir en forma eficaz, sistemática y objetiva la marcha de la organización así como a modificar el rumbo de la misma si se considera necesario, o adoptar las medidas necesarias correctivas y/o preventivas para volver al camino original.

En la tabla a continuación se muestran los indicadores de gestión para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en la CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.

Estos indicadores fueron diseñados con la implementación de un cuadro demandado integral o balanced scorecard y atendiendo a una de las sugerencias otorgadas en

el informe de la primera auditoría interna de calidad se integró el Sistema de Gestión de Calidad con el BSC (numeral 10.1.3 Resultados de auditoría).

| TABLERO DE INDICADORES | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------------|--|--|-----------|--|-------------|-------------------------------|---|
| TIPO | PROCESO | INDICADOR | FÓRMULA | META | FUENTE DE INFORMACIÓN | NATURALEZA | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
| ESTRATEGICO | Gestión Gerencial | Cumplimiento de metas | $(\text{Metas cumplidas} / \text{Metas programadas}) * 100$ | 100% | Plan Operativo Anual | Ascendente | Semestral | Gerente General |
| | | % de ejecución de gastos | $(\text{Gastos ejecutados} / \text{Gastos Programados}) * 100$ | <100% | Plan Operativo Anual | Descendente | Semestral | Gerente General |
| | | Nivel de recaudo de ingresos | $(\text{Ingresos alcanzados} / \text{Ingresos proyectados}) * 100$ | 100% | Plan Operativo Anual | Ascendente | Trimestral | Gerente General |
| | | Seguimiento al plan de auditorías | $(\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas}) * 100$ | >80% | Programa de auditorías del Director de Control Interno | Ascendente | Trimestral | Director (a) control interno |
| | Gestión del Sistema de la Calidad | Cumplimiento de auditorías de calidad | $(\text{N}^\circ \text{ de auditorías ejecutadas} / \text{N}^\circ \text{ de auditorías programadas}) * 100$ | >80% | Programa anual de auditorías internas de calidad | Ascendente | Anual | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |
| | | Número de No conformidades detectadas en auditoría | Sumatoria de N° de No conformidades detectadas en auditoría | <5 | Informe de auditoría interna | Descendente | Según frecuencia de auditoría | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |
| | | Cierre de acciones correctivas | $(\text{Acciones correctivas ejecutadas} / \text{Acciones correctivas detectadas}) * 100$ | >90% | Formato acciones correctivas | Ascendente | Mensual | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |
| | | Cierre de acciones preventivas | $(\text{Acciones preventivas ejecutadas} / \text{Acciones preventivas detectadas}) * 100$ | >90% | Formato Acciones preventivas | Ascendente | Mensual | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |
| | | Desempeño del SGC | $(\text{N}^\circ \text{ de indicadores que cumplieron con la meta} / \text{N}^\circ \text{ de indicadores total}) * 100$ | >90% | Informe para revisión por la dirección | Ascendente | Semestral | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |
| | | Reclamos y peticiones de clientes | Sumatoria de N° de quejas presentadas por escrito por los clientes | ≥ 10 | Buzón de sugerencias / Recepción | Descendente | Mensual | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |

| TABLERO DE INDICADORES | | | | | | | | |
|------------------------|---|--|--|--|--|--|------------|---|
| TIPO | PROCESO | INDICADOR | FÓRMULA | META | FUENTE DE INFORMACIÓN | NATURALEZA | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
| MISIONAL | Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios | Encuesta de satisfacción | Sumatoria de promedio de calificaciones / N° de encuestas | 3,5 | Encuesta de satisfacción a los usuarios arrendatarios | Ascendente | Semestral | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación |
| | | % de usuarios arrendatarios | $(N^{\circ} \text{ de usuarios arrendatarios} / N^{\circ} \text{ de locales}) * 100$ | >90% | Novedades del proceso de Gestión Jurídica y Legal | Ascendente | Trimestral | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación |
| | | Servicio no conforme en la operación del mercado | N° de pendientes no resueltos a fecha límite | 0 | Formato F-GSC-003 para el control del producto no conforme | Descendente | Mensual | Coordinador de mercadeo y gestión ambiental |
| | Gestión de Servicios Complementarios | Satisfacción de los clientes (EDS, BÁSCULA) | Sumatoria de calificaciones / N° de encuestas | > 2 | Encuesta de satisfacción clientes EDS y BÁSCULA | Ascendente | Trimestral | Gerente Financiero y Administrativo Gerente Comercial, Operativo y de Planeación |
| | | Servicio no conforme en la operación (EDS Y BÁSCULA) | N° de pendientes no resueltos a fecha límite | 0 | Formato F-GSC-003 para el control del producto no conforme | Descendente | Mensual | Coordinador Administrativo y de operación EDS |
| | | Rotación de inventario | $\text{Inventarios totales} * 365 \text{ días} / \text{Costo de ventas}$ | >5 | Informe de EDS | Ascendente | Mensual | Gerente Financiero y Administrativo |
| | APOYO | Gestión Financiera | Cumplimiento de presupuesto | $(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{presupuesto programado}) * 100$ | 100% | Presupuesto anual de ingresos y gastos | Ascendente | Anual |
| Razón Corriente | | | Activo corriente/ Pasivo corriente | ≥ 2 | Balance General | Ascendente | Trimestral | Profesional de Contabilidad y presupuesto |
| Prueba ácida | | | $(\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo corriente}$ | ≥ 1.5 | Balance General | Ascendente | Trimestral | Profesional de Contabilidad y presupuesto |

| TABLERO DE INDICADORES | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------|---|---|----------------|--|-------------|------------|---|
| TIPO | PROCESO | INDICADOR | FÓRMULA | META | FUENTE DE INFORMACIÓN | NATURALEZA | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
| | | Margen bruto de utilidad | $(\text{Ingresos EDS} / \text{Costo de Venta}) * 100$ | 6% | Balance General | Ascendente | Trimestral | Profesional de Contabilidad y presupuesto |
| | | Capital de trabajo | Activo corriente - Pasivo corriente | \$ 500.000.000 | Balance General | Ascendente | Trimestral | Profesional de Contabilidad y presupuesto |
| | | Solidez | $(\text{Activo total} / \text{Pasivo total}) * 100$ | 20% | Balance General | Ascendente | Trimestral | Profesional de Contabilidad y presupuesto |
| | | Endeudamiento Total | $(\text{Pasivo total} / \text{activo total}) * 100$ | $\leq 20\%$ | Balance General | Descendente | Trimestral | Profesional de Contabilidad y presupuesto |
| | | Endeudamiento sin valorizaciones | $(\text{Total pasivo} / (\text{Total activo} - \text{Valorizaciones})) * 100$ | $\leq 30\%$ | Balance General | Descendente | Trimestral | Profesional de Contabilidad y presupuesto |
| | | Cumplimiento del calendario contable | $(\text{Actividades cumplidas} / \text{Actividades programadas}) * 100$ | 100% | Área contable | Ascendente | Trimestral | Gerente General |
| | Gestión Tecnológica | Índice de inversión en capital tecnológico | $(\text{Inversión en capital tecnológico} / \text{Ingresos recaudados}) * 100$ | 1% | Presupuesto anual | Ascendente | Anual | Profesional de Sistemas |
| | | Funcionamiento de los Sistemas de Información | $(\text{Anomalías resueltas críticas} / \text{Anomalías presentadas críticas}) * 100$ | 100% | Formato F-GTE-002 para comunicar y resolver anomalías críticas | Ascendente | Mensual | Profesional de Sistemas |
| | Gestión Humana | Cumplimiento del plan de capacitación | $(\text{Actividades cumplidas} / \text{Actividades programadas}) * 100$ | 100% | Plan de capacitaciones | Ascendente | Semestral | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |

| TABLERO DE INDICADORES | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------------|---|--|-------------------|--|------------|------------|---|
| TIPO | PROCESO | INDICADOR | FÓRMULA | META | FUENTE DE INFORMACIÓN | NATURALEZA | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
| | | Índice de satisfacción laboral | $(\text{Trabajadores satisfechos} / \text{Total de evaluados}) * 100$ | >80% | Encuesta de satisfacción laboral | Ascendente | Anual | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |
| | | Eficiencia de capacitaciones | $\text{Sumatoria de calificación de capacitaciones} / \text{Total de empleados capacitados}$ | 3.5 | Formato de evaluación de capacitaciones | Ascendente | Semestral | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |
| | | Índice de inversión | $(\text{Inversión en recurso humano} / \text{Total de ingresos netos}) * 100$ | 0,4% | Presupuesto anual | Ascendente | Anual | Profesional de Talento Humano y Coordinador S.G.C |
| | Gestión Ambiental | Cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental | $(\text{Numero de actividades realizadas} / \text{Número de actividades programadas}) * 100$ | 100% | Plan de Manejo Ambiental | Ascendente | Mensual | Coordinador de mercadeo y gestión ambiental |
| | | Cumplimiento de parámetros de la CDMB | %DOQ, %DOB, %Grasas y aceites, | >80% | Informe CDMB / ICA | Ascendente | Semestral | Coordinador de mercadeo y gestión ambiental |
| | Gestión de Bienes y Servicios | Tiempo de entrega | Fecha de entrega vs Fecha programada | Según lo acordado | Comprobante de compra | - | Mensual | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación |
| | | Cumplimiento de fechas de entrega | $(\text{Fecha de entrega} / \text{Fecha programada}) * 100$ | >95% | Formato de conformidad y cumplimiento de productos | Ascendente | Semestral | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación |
| | | Cumplimiento de mantenimiento preventivo | $(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades programadas}) * 100$ | 100% | Cronograma de mantenimiento preventivo | Ascendente | Mensual | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación |
| | | Cumplimiento de mantenimiento correctivo | $(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades programadas}) * 100$ | 100% | Informe de mercado y formato F-GBS-012 Actividades diaria de mantenimiento | Ascendente | Mensual | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación |

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad la documentación representa un papel fundamental, de su buena gestión depende en gran medida el éxito del SGC. Mediante esta herramienta se transmite conocimiento y experiencia y se establece la forma de ejecutar las actividades para asegurar el cumplimiento de los requisitos que tenga el producto o servicio (requisitos del cliente, de la Norma, legales y propios de la empresa). La NTC ISO 9001:2008 establece que la organización debe poseer los siguientes documentos:

- Política y objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Procedimiento de Control de Documentos
- Procedimiento de Control de Registros
- Procedimiento de Auditorías Internas
- Procedimiento para Control de Producto No Conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas
- Procedimiento de Acciones Preventivas

La Norma NTC ISO 9001:2008 especifica una serie de lineamientos para el control de la documentación en las empresas que desean implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. En este capítulo se describen las actividades que se realizaron para cumplir con estos lineamientos.

6.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad para La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. fue desarrollado con base en la siguiente estructura:



Ilustración 17. Estructura documental CENTROABASTOS S.A

Fuente: Autor

- **Política de calidad:** Documento que establece el compromiso de La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. en términos de calidad. Los responsables deben asegurar que la política de calidad sea adecuada al propósito de la empresa e incluir los compromisos de satisfacer a los clientes y de mejorar continuamente la eficacia del SGC¹⁴.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad en CENTROABASTOS S.A. Incluye el alcance del SGC, detalles y justificación para cualquier exclusión, referencia a los documentos establecidos para el SGC y una descripción de la interacción de los procesos¹⁵.
- **Procedimientos:** Documento que describe la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, estableciendo el responsable de

¹⁴ ISO 9000

¹⁵ ISO 9000

realizarcada actividad, los documentos de referencia y cualquier otra consideración que debe figurar por escrito.

- **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas¹⁶.
- **Documentación externa:** Documentación generada por entidades diferentes a la empresa. Esta documentación se puede controlar o no.

6.1.1 Control de los documentos y registros

Para llevar el control de los documentos en CENTROABASTOS S.A., se realizó el P-GSC-001 Procedimiento para el control de documentos y registros, donde se definen los parámetros para la elaboración, aprobación, revisión y actualización, manejo de versiones, legibilidad e identificación, anulación, distribución y control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Descritos a continuación:

- **Elaboración o actualización:**De acuerdo con la necesidad del proceso, se elabora o revisa y actualiza el documento respectivo. El contenido del documento es desarrollado siguiendo los lineamientos del documento “I-GSC-001 Instructivo para Elaboración de Documentos”(Anexo10)
- **Identificar y controlar los documentos internos y externos:** La identificación de los documentos es responsabilidad del Coordinador del SGC. Los documentos internos se identifican mediante un encabezado como el mostrado en la siguiente tabla, la cual contiene el logo de la empresa, nombre del proceso, nombre del documento, código, versión y paginación.

¹⁶ ISO 9000


| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | Código : P-GSC-001 |
| | PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | Versión : 02 |
| REVISÓ: GERENTE FINANCIERO, ADMINISTRATIVO Y DE PLANEACION | | APROBÓ: GERENTE GENERAL |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: |

Ilustración 18. Encabezado de los documentos

Fuente: Autora

El código del documento consta de tres partes, separadas con un guión. La primera parte del código consta de letra(s) mayúsculas(s) que identifican el tipo de documento, como se muestra en la siguiente tabla.

| X | Descripción |
|----------|--------------------|
| M | Manual |
| P | Procedimiento |
| PL | Plan de Calidad |
| I | Instructivo |
| F | Formato |

Tabla 21. Interpretación del tipo de documento

Fuente: Autora

Seguido de las letras que identifican el documento, se escribe la sigla del proceso al cual pertenece el documento como muestra la siguiente tabla:

| YYY | Proceso |
|------------|---------------------------------------|
| GGR | Gestión Gerencial y de Recursos |
| GSC | Gestión del Sistema de Calidad |
| GICN | Inmobiliaria, Comercial y de Negocios |
| GSE | Servicios Complementarios |
| GJL | Gestión Jurídica y Legal |
| GTE | Gestión Tecnológica |
| GBS | Gestión de Bienes y Servicios |
| GHU | Gestión Humana |

| | |
|-----|--------------------|
| GFI | Gestión Financiera |
| GAM | Gestión Ambiental |

Tabla 22. Interpretación del proceso

Fuente: Autora

Identifica los documentos externos que le aplican y los controla a través del Listado Maestro de Documentos y Registros sección documentos externos. Si es necesaria su distribución se realiza de la misma manera como se divulgan los de origen interno.

- **Aprobación:** Una vez el documento ha sido elaborado o actualizado, se revisa y aprueba para que el contenido de los documentos sea coherente y consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la empresa; además se pueda asegurar su legibilidad, claridad y que es apropiado para el SGC. Esta aprobación se da por medio de un acta firmada por el Gerente General o el representante del SGC.
- **Identificación de los cambios:** Se describen los cambios en los documentos en la tabla “control de cambios”. Los formatos no cuentan con ese campo, por lo tanto en la divulgación del mismo se pueden identificar dichos cambios.

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------|------------------------|----------------------------|
| VERSIÓN | FECHA DE ACTUALIZACION | DESCRIPCION |
| VERSIÓN 01 | 20 DE MAYO DE 2009 | CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO |
| VERSIÓN 02 | | CAMBIO DE METODOLOGÍA |

Tabla 23. Tabla de control de cambios

Fuente: Autora

- **Asegurarse de que la versión pertinente esté disponible en los puntos de uso:** Los documentos aprobados son colocados en los puntos de uso y en la carpeta compartida Mi PC / normatividad / activo / procedimientos actualizados. Adicionalmente se actualiza el *F-GSC-001* Listado Maestro de Documentos.

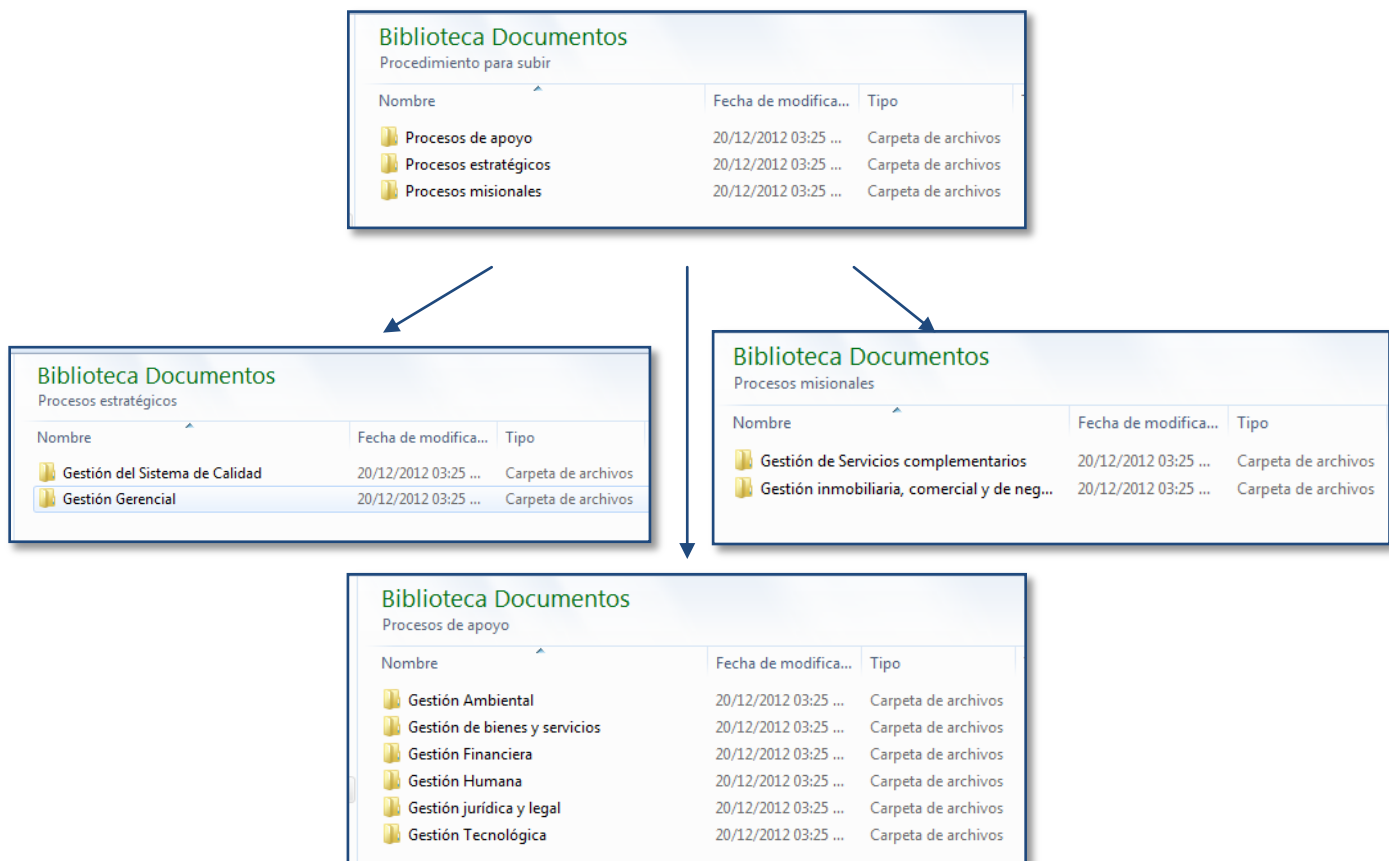


Ilustración 19. Distribución de carpeta compartida

Fuente: Autora

- **Retirar documentos obsoletos:** Se realiza el retiro de los documentos obsoletos, si se requiere conservar alguno de estos, se identifica como

“Documento Obsoleto”, estos documentos son responsabilidad del responsable del proceso.

- **Anulación de documentos:** Para la anulación de documentos las personas responsables de procesos en el momento en que identifiquen la necesidad de eliminar un documento comunicarán esta solicitud al Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, para que este elimine el documento de la carpeta compartida y del *F-GSC-001* Listado Maestro de Documentos y Registros.
- **Identificar los registros:** Además de los registros exigidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, cada Responsable de proceso define cuáles son los registros necesarios para evidenciar la ejecución de las actividades. Dichos registros se plasman en el *F-GSC-001* Listado Maestro de Documentos y Registros.
- **Almacenar y proteger los registros:** Los registros tienen una importancia primordial ya que representan la evidencia de la realización de actividades, por esto su control y cuidado debe ser estricto y conforme lo dictamina la Norma. Los registros se pueden almacenar en medio digital o físico, los de medio digital se almacena en una carpeta compartida () a la cual tiene acceso todos los equipos de cómputo de la empresa. Los de medio físico se mantienen en el archivo central el cual es adecuado para protegerlos de la humedad y el polvo.
- **Retener y disponer los registros:** El tiempo de retención y la disposición final de los registros se encuentra en el *F-GSC-001* Listado Maestro de Documentos y Registros. La destrucción del mismo debe estar autorizada por el dueño del proceso y el responsable del SGC.

- **Mantener los documentos y registros legibles, identificables y verificables:** Los documentos y registros no deben contener tachaduras ni enmendaduras.

6.2.2 Manual de funciones

Para dar cumplimiento al numeral de la Norma 6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia; se realizó una revisión al *M-GHU-001* Manual de Funciones existente en la empresa para ejecutar una actualización de este, puesto que se requirió la creación un nuevo cargo debido a la implementación del SGC en la empresa. En este documento se describen además de las responsabilidades los siguientes aspectos:

- Educación (nivel de escolaridad de la persona)
- Formación
- Habilidades
- Experiencia general o específica en cargos similares

6.2.3 Manual de la Calidad

En el Manual de la Calidad(anexo 11) se busca describir el Sistema de Gestión de la Calidad NTC – ISO 9001:2008 implementado en la CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A., indicando el alcance, los procedimientos establecidos y los procesos del Sistema, así como su interacción.

Además se especifican las disposiciones generales para asegurar la calidad en su servicio, la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los clientes.

7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En este capítulo se realizará la descripción de las actividades de capacitación y sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad hacia la planta de personal en Centroabastos S.A. realizadas en cabeza de la autora del proyecto.

7.1 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

En la planeación del proyecto se realizó una programación de actividades las cuales se cumplieron y ejecutaron a cabalidad de la siguiente manera:

| PLAN DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN CENTROABASTOS S.A | | | |
|--|--|---|---|
| FECHA | PARTICIPANTES | TEMA | RESPONSABLE |
| 5 de Junio de 2012 | Trabajadores Centroabastos S.A. | Apertura del proyecto | Practicante de calidad |
| 15 de Junio de 2012 | Trabajadores Centroabastos S.A. | Socialización Norma ISO 9001:2008 | Practicante de calidad |
| 2 de Julio de 2012 | Trabajadores Centroabastos S.A. | Requisitos para la certificación | Practicante de calidad |
| 28, 29 y 30 de Septiembre de 2012 | Líderes de proceso Centroabastos S.A. | Socialización de procedimientos de cada proceso | Practicante de calidad |
| 15 de Octubre de 2012 | Trabajadores Centroabastos S.A. | Política y objetivos de calidad | Practicante de calidad |
| 31 de Octubre de 2012 | Líderes de proceso Centroabastos S.A. | Aprobación de documentación del SGC | Practicante de calidad |
| 20 y 21 de Noviembre de 2012 | Trabajadores Centroabastos S.A. | Auditoría interna I | Auditor interno |
| 23 de Noviembre de 2012 | Líderes de proceso Centroabastos S.A. | Reporte de No conformidades | Auditor interno / Practicante de calidad |
| 3 de Diciembre de 2012 | Líderes de proceso Centroabastos S.A. | Plan de mejora | Practicante de calidad |
| 14 y 15 de Enero de 2013 | Líderes de proceso Centroabastos S.A. | Auditoría interna II | Auditor interno |

Tabla 24. Plan de sensibilización y capacitación en Centroabastos S.A.

Fuente: Autora

Todas las capacitaciones fueron realizadas en las instalaciones de la empresa algunas en el auditorio y otras en la sala de juntas.



Ilustración 20. Capacitaciones

Fuente: Autora

7.2 DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La redacción de la misión, visión, política y objetivos de calidad se llevo a cabo junto con los líderes de procesos y el personal que estuvo a cargo la elaboración del plan de desarrollo 2013-2017 en la empresa. Luego de la aprobación se publicó en lugares visibles de la empresa, se repartieron volantes con esta información a los clientes y se comunicó a todo el personal de la empresa para su debido entendimiento y conocimiento cumpliendo de esta manera con el numeral 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD de la Norma NTC ISO 9001:2008.



Ilustración 21. Publicación de política y objetivos de calidad

Fuente: Autora

7.3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Uno de los aspectos a evaluar más importantes en un Sistema de Gestión de la Calidad es la satisfacción del cliente, ya que representa el objetivo principal de un SGC. Para medir este factor se diseñaron dos (2) encuestas de satisfacción al cliente una para evaluarla en la Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios (anexo 6, la misma diseñada para el análisis de los procesos en el capítulo 4) y otra para la Gestión de Servicios Complementarios, esta última diseñada con gran sencillez ya que los servicios complementarios son tomados por clientes que transitan por la vía y no cuentan con el tiempo suficiente para contestar una encuesta de gran contenido. Las encuestas serán aplicadas cada trimestre a los clientes, quienes la recibirán con la respectiva factura de pago o en el momento de recibir el servicio (EDS y báscula).

Los siguientes aspectos serán los evaluados en la encuesta:

1. El proceso (desde la solicitud hasta la aprobación) para ser parte de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., como usuario arrendatario.
2. La infraestructura con que cuenta para el desarrollo de sus actividades comerciales.
3. Las condiciones de seguridad de las instalaciones frente a posibles eventualidades de riesgo
4. El mantenimiento a las instalaciones ofrecido por la Central de Abastos de Bucaramanga S.A.
5. El servicio de seguridad y vigilancia las veinticuatro (24) horas.
6. Los servicios adicionales (auditorio, sonido interno, apoyo promocional).
7. El servicio al cliente ofrecido por parte del personal de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A.
8. Tiempo de respuesta rápido frente a las necesidades y requerimientos que se presentan.
9. Las condiciones ambientales e higiénicas de Centroabastos S.A.

10. El servicio que presta la Centroabastos S.A., frente a la formación y capacitación de los usuarios arrendatarios para contribuir y mejorar su actividad comercial.

En la siguiente tabla se muestran las calificaciones que los clientes podrán asignar a los anteriores aspectos:

| PUNTAJE | INTERPRETACIÓN |
|----------------|-----------------------|
| 1 | Deficiente |
| 2 | Insuficiente |
| 3 | Aceptable |
| 4 | Sobresaliente |
| 5 | Excelente |

Tabla 25. Calificación encuesta de satisfacción

Fuente: Autor

7.4 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La evidencia de la realización o prestación del servicio en la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. se realiza mediante el registro en los formatos que están diseñados para cada proceso específicamente de acuerdo a la necesidad. La identificación y trazabilidad de los documentos se realiza mediante el código que lleva cada formato y los tiempos de retención especificados en el Listado Maestro de Documentos y Registros basados en las tablas de retención documental (Ley de Archivo 594 del 2000).

7.5 DIAGNÓSTICO POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN

Una vez concluida la etapa de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se procedió a realizar un diagnóstico final para evidenciar el estado de la empresa frente a los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2008. Este

diagnóstico se llevo a cabo teniendo en cuenta la misma metodología del diagnóstico inicial

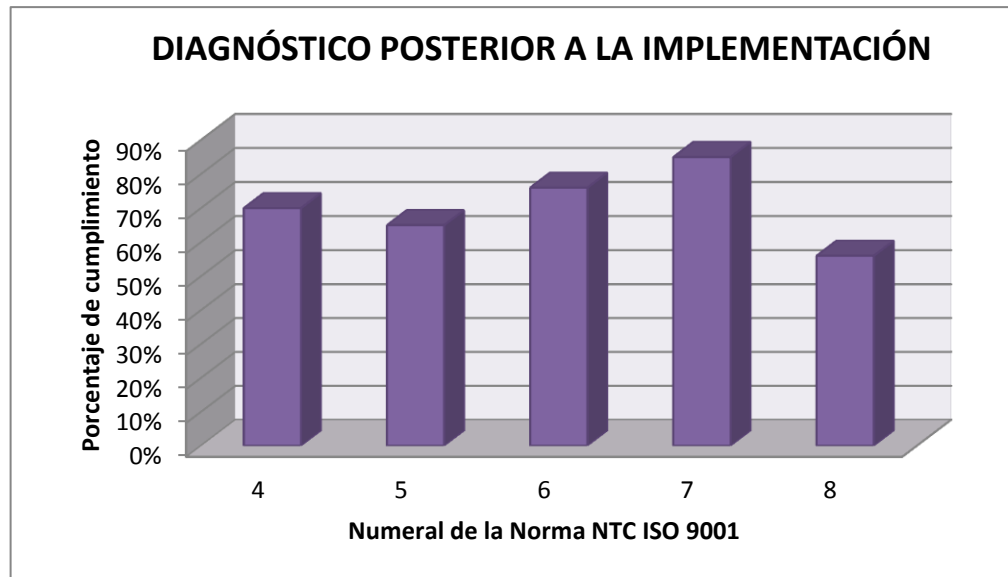


Tabla 26. Diagnóstico posterior a la implementación

Fuente: Autor

En el diagnóstico final se presentó un gran avance en la totalidad de los numerales; el numeral 4 presentó 70% de conformidad, el numeral 5 presentó 65% de conformidad, el numeral 6 presentó 76% de conformidad, el numeral 7 85% de conformidad y el numeral 8 56% de conformidad.

8. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

8.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

Los requisitos estipulados por el cliente se crearon con base en las necesidades y disposiciones de estos paratomar nuestros servicios y con el apoyo del comité del Sistema de Gestión de Calidad, en conclusión se definieron los siguientes:

- Disponer del área arrendada para realizar la actividad comercial autorizada.
- Recibir una atención amable, eficaz, rápida e idónea.
- Participar en los programas de capacitación que CENTROABASTOS S.A., establezca para mejorar el desempeño en sus actividades comerciales, anexas o complementarias y recibir asistencia técnica.
- Gozar de instalaciones físicas (edificaciones, vías de circulación peatonal y vehicular, zonas de estacionamiento) adecuadas para desarrollar la actividad comercial y obtener el mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas.
- Recibir servicios complementarios de calidad (Estación de Servicios y Báscula)
- Obtener la oportuna y correcta liquidación de todos los conceptos derivados del contrato de arrendamiento y/o de los servicios o permisos autorizados.
- Disponer de mecanismos adecuados de seguridad, salubridad, higiene y aseo
- Participar en las giras comerciales nacionales e internacionales propuestas por la administración.
- Participar en todos los programas y concursos de incentivos o motivación realizados por la empresa.

8.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

La planificación del servicio se elabora mediante el establecimiento de las actividades a realizar en el Plan Operativo Anual (POA), en este se especifican las fechas de realización de cada una de las actividades con su respectivo rubro asignado.

| FECHA | | | ACTIVIDADES | RUBRO |
|-------|----|------|--|--------------|
| D | M | A | | |
| 28 | 11 | 2012 | Primera auditoría interna | \$ 2.000.000 |
| 12 | 12 | 2012 | Calibración de la báscula electrónica | \$ 2.250.000 |
| 14 | 12 | 2012 | Calibración de equipos de medición ambiental | \$ 500.000 |
| 30 | 12 | 2012 | Mantenimiento de surtidores (EDS) | \$ 1.200.000 |
| 2-3 | 1 | 2013 | Mantenimiento de equipos tecnológicos claves para el SGC | \$ 1.800.000 |
| 13 | 1 | 2013 | Segunda auditoría interna | \$ 2.000.000 |
| - | 3 | 2013 | Auditoría de certificación | |
| 12 | 12 | 2013 | Calibración de la báscula electrónica | \$ 2.250.000 |
| 14 | 12 | 2013 | Calibración de equipos de medición ambiental | \$ 500.000 |
| - | - | - | Papelería | \$ 500.000 |
| - | - | 2013 | Mantenimientos | \$12.000.000 |
| - | - | - | Otros gastos | \$ 2.000.000 |

Tabla 27. Planificación del servicio

Fuente: Plan Operativo Anual

Lo anteriormente descrito resume lo estipulado en el Plan Operativo Anual para el proceso de Gestión del Sistema de Calidad, con unas fechas especulativas y sus respectivos rubros; además se asignan unos valores para gastos extraordinarios. Las actividades de mantenimiento se realizarán cada trimestre en las fechas que dispongan los responsables de los procesos y de los mantenimientos.

9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

9.1 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las acciones correctivas y preventivas se realizan con el fin de eliminar una no conformidad real o potencial que afecte nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. Una no conformidad es el incumplimiento a un requisito de la Norma, del cliente, legal o propio de la empresa el cual demuestra que la planificación de nuestro sistema no se está llevando a cabo como estaba prevista.

Para eliminar eficientemente una no conformidad se debe analizar, detectar y eliminar las causa(s) raíz de esta, con el fin de que no se presente nuevamente la no conformidad por las mismas causas. Las acciones correctivas y preventivas deben tener seguimiento para verificar el cumplimiento de estas en los tiempos establecidos y la eliminación de las causa(s) raíz.

Para llevar el seguimiento se diseñaron los formatos de acciones correctivas y acciones preventivas (anexo 12).

9.1.1 Análisis de causas: Existen varios métodos para realizar el análisis de las causas de las No conformidades reales o potenciales, el seleccionado para utilizar en la empresa fue el método de las 5 m.

Para la aplicación de este método se sigue un orden para considerar las causas de los problemas, partiendo de la premisa que estas, están agrupadas según cinco criterios y por ello se denomina de las 5 M.

Las M corresponden a: • Máquinas • Mano de Obra • Métodos • Materiales • Medio Ambiente

Las 5 M suelen ser generalmente un punto de referencia que abarca casi todas las principales causas de un problema, por lo que constituyen los brazos principales del diagrama causa-efecto.

Estructura Básica de las 5 M

A continuación se puede proceder una “Lluvia o Tormenta de Ideas” Brainstorming que consiste en generar tantas ideas como sea posible dejando que el pensamiento creativo de cada persona del grupo las exponga libremente.

Las subdivisiones en base a las 5 M, además de organizar las ideas estimulan la creatividad. En ésta fase quienes intervienen deben liberarse de preconceptos, en caso contrario se puede condicionar la búsqueda a las soluciones que ya se han propuesto o probado y que no han aportado la solución. Las causas sugeridas se incluyen situándolas en el brazo correspondiente.¹⁷

9.2 ACCIÓN DE MEJORA

Las acciones de mejora son fundamentales para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, estas son registradas en la empresa por medio de los formatos de acciones correctivas y preventivas donde se establece el plan de acción y de mejora describiendo las actividades preventivas o correctivas que se realizarán, los responsables y la fecha de cumplimiento.

9.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. establece como producto no conforme toda acción que atente contra el cumplimiento de algún requisito ya sea

¹⁷ARNOLETTO, Eduardo Jorge. BIBLIOTECA VIRTUAL DE DERECHO, ECONOMÍA Y CIENCIAS SOCIALES: Método de las 5 M [En línea] [Citado en 22 de Diciembre de 2012] Disponible en: <<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/299/37.htm>>

legal, de la Norma ISO 9001:2008, del cliente (numeral 8.1 requisitos del cliente) o los establecidos por la propia empresa; esto fue enfocado especialmente para los procesos misionales. Para esto se elaboró un procedimiento y un formato para el control del producto no conforme (anexo 13).

9.4 RESULTADO DE INDICADORES DEL SISTEMA

En el numeral 5.9 se describió cada uno de los indicadores del SGC, divididos en procesos con su respectiva fórmula, fuente de información, responsable, frecuencia, naturaleza del indicador. En este numeral se quiere mostrar la primera medición de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad para Centroabastos S.A.

| PROCESO | NOMBRE DEL INDICADOR | RESULTADO | ANÁLISIS |
|---------------------------------------|--|-----------|--|
| GESTIÓN GERENCIAL | Cumplimiento de metas | 100% | A 31 de Diciembre se cumplió con todas las metas propuestas para el segundo semestre del 2012. |
| | % de ejecución de gastos | 95% | Los gastos para el segundo semestre del 2012 estuvieron 5% por debajo de lo presupuestado. |
| | Nivel de recaudo de ingresos | 105% | En este trimestre se presentó un incremento de 5% en los ingresos que fueron pronosticados en un principio debido a que hubo mayor ventas en la EDS. |
| | Seguimiento al plan de auditorías | 100% | Las auditorías programadas para el último trimestre del año se realizaron en su totalidad. |
| GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | Cumplimiento de auditorías de calidad | 100% | La auditoría de calidad programada se realizó. |
| | Número de No conformidades detectadas en auditoría | 2 | En la auditoría interna de calidad del mes de Noviembre se hallaron 2 No conformidades un 60% menos del límite definido. |

| PROCESO | NOMBRE DEL INDICADOR | RESULTADO | ANÁLISIS |
|--|--|-----------|---|
| | Cierre de acciones correctivas | 95% | El cierre de acciones correctivas se presentó en un 80% ya que algunas cuentan con fecha límite posterior a la medición de indicadores. |
| | Cierre de acciones preventivas | 100% | Las acciones preventivas planeadas se han cerrado en su totalidad. |
| | Desempeño del SGC | 83% | Se cumplió con un 83% de los indicadores medibles en este periodo. |
| | Reclamos y peticiones de clientes | 12 | En el mes de Diciembre se presentó un sobrepaso de 2 reclamos de clientes. |
| GESTIÓN INMOBILIARIA, COMERCIAL Y DE NEGOCIOS | Encuesta de satisfacción | 4 | Este indicador demuestra que los usuarios arrendatarios se encuentran en un grado sobresaliente de satisfacción. |
| | % de usuarios arrendatarios | 100% | Los módulos de la empresa se encuentran arrendados en su totalidad. |
| | Servicio no conforme en la operación del mercado | 0 | El personal encargado de la labor comercial demuestra su eficiencia mediante este indicador, solucionando todos los productos no conformes presentados en esta labor. |
| GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | Satisfacción de los clientes (EDS , BÁSCULA) | 4,5 | Este indicador demuestra que los clientes de la EDS se encuentran en un grado de sobresaliente de satisfacción. |
| | | 4 | Este indicador demuestra que los clientes de la báscula electrónica se encuentran en un grado de sobresaliente de satisfacción. |
| | Servicio no conforme en la operación (EDS Y BÁSCULA) | 0 | Se presentó un número de 3 servicios no conformes debido a algunos inconvenientes presentados en la EDS. |

| PROCESO | NOMBRE DEL INDICADOR | RESULTADO | ANÁLISIS |
|---------------------------|---------------------------------------|---------------|--|
| | Rotación de inventario | 5 | Representa el tiempo que permanece el inventario de lubricantes en bodega. |
| GESTIÓN FINANCIERA | Cumplimiento de presupuesto de gastos | 92% | La empresa cumplió un 92% del presupuesto asignado para gastos, quedando un 8% de utilidad sobre el presupuesto de ingresos asignado. |
| | Razón Corriente | 3.47 | Este indicador demuestra que la empresa por cada peso en deuda a corto plazo tiene 3.47 pesos para respaldarla. |
| | Prueba ácida | 3.42 | Este indicador demuestra que la empresa por cada peso en deuda a corto plazo sin contar los inventarios existentes en el momento tiene 3.42 pesos para respaldarla. |
| | Margen bruto de utilidad | 8.62% | Representa el margen de utilidad bruta generada por las ventas realizadas. |
| | Capital de trabajo | 3.622.856.000 | Este indicador esta 7,245 veces por encima de la meta establecida, expresa el efectivo en que quedaría representado la empresa una vez pagara todos sus pasivos a corto plazo. |
| | Solidez | 9.76% | Permite conocer el riesgo o solidez de la empresa al momento de pagar los pasivos de corto plazo. |
| | Endeudamiento Total | 10.25% | Representa el grado de apalancamiento utilizado y mostrando a su vez el nivel de endeudamiento de la empresa. |
| | Endeudamiento sin valorizaciones | 41.64% | Determina el nivel de endeudamiento de la empresa sin contemplar las valorizaciones. |

| PROCESO | NOMBRE DEL INDICADOR | | RESULTADO | ANÁLISIS |
|----------------------------|---|------------------|-----------|---|
| | Cumplimiento del calendario contable | | ---- | Este indicador no ha sido medido ya que es anual y se realizará a partir del año 2013. |
| GESTIÓN TECNOLÓGICA | Índice de inversión en capital tecnológico | | --- | Este indicador no ha sido medido ya que es anual y se realizará a partir del año 2013. |
| | Funcionamiento de los Sistemas de Información | | 80% | Este indicador no alcanzó la meta establecida ya que se presento varias anomalías y no fue posible resolverlas en el mes. |
| GESTIÓN HUMANA | Cumplimiento del plan de capacitación | | 100% | El plan de capacitaciones a los trabajadores de la empresa se cumplió a cabalidad. |
| | Índice de satisfacción laboral | | --- | La medición de este indicador se realizará a partir del año 2013. |
| | Eficiencia de capacitaciones | | --- | Las capacitaciones empezaran a ser evaluadas a partir del año 2013. |
| | Índice de inversión | | ---- | Este indicador será medido a partir del año 2013. |
| GESTIÓN AMBIENTAL | Cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental | | 100% | El plan de manejo ambiental se cumplió en su totalidad en el mes de Diciembre. |
| | Cumplimiento de parámetros de la CDMB | DOQ | 85,5% | Cumple con el parámetro establecido por la CDMB. |
| | | DBO | 85,5% | Cumple con el parámetro establecido por la CDMB. |
| | | S. SUSP | 86,1% | Cumple con el parámetro establecido por la CDMB. |
| | | GRASAS Y ACEITES | 96,5% | Cumple con el parámetro establecido por la CDMB. |
| | | pH | ---- | ----- |
| | | TEMP | ----- | ----- |

| PROCESO | NOMBRE DEL INDICADOR | RESULTADO | ANÁLISIS |
|-------------------------------|--|-----------|--|
| GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Cumplimiento de mantenimiento preventivo | 100% | El mantenimiento preventivo programado fue ejecutado en su totalidad. |
| | Cumplimiento de mantenimiento correctivo | 100% | El mantenimiento correctivo programada y esporádico fue ejecutado en su totalidad. |

Tabla 28. Resultado de indicadores

Fuente: Autora

10. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Al terminar la fase de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Centroabastos S.A., se programó la realización de dos auditorías internas de calidad.

10.1 PRIMERA AUDITORÍA INTERNA

Para este proyecto se programó la ejecución de las auditorías internas, con base en los resultados obtenidos y el informe generado en esta primera auditoría se diseñó un plan de mejora para eliminar las causas de las no conformidades, así mismo se registraron las acciones correctivas y preventivas sugeridas por el auditor.

El primer paso para la realización de las auditorías internas fue elaborar el “P-GSC-002 procedimiento de auditoría interna (anexo 14).

10.1.1 Planificación de la auditoría

La primera auditoría interna realizada en La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. tuvo como objetivo al igual que la segunda conocer el estado del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa, es decir, el grado de cumplimiento de la empresa respecto a la Norma ISO 9001:2008.

La programación de las auditorías internas de todos los procesos realizadas al menos una vez por año, se realiza en consenso con el comité de calidad mediante el formato “F-GSC-004” Programa de auditorías interna. La primera auditoría estuvo a cargo del Ing. Víctor Julio Gamboadesarrollada los días 28, 29 y 30 de Noviembre.

Para esta auditoría se diligenció el formato F-GSC-005 Plan de auditoría interna (anexo 15) donde se establece el horario en el cual se auditará uno a uno los procesos del SGC.

10.1.2 Ejecución de la auditoría

La metodología empleada para la ejecución de las auditorías fue la entrevista con cada uno de los líderes de los procesos del SGC, se solicitó la documentación necesaria para evidenciar lo dicho en las entrevistas y todo fue acompañado de observación directa por el auditor líder. Toda la información recopilada fue registrada en una lista de chequeo elaborada para la realización de esta primera auditoría.

10.1.3 Resultados de auditoría

La reunión de cierre de la primera auditoría se realizó el día 30 de Noviembre de 2012 a las 3:00 PM, en la cual el auditor expuso los hallazgos en forma general para indicar a los líderes de procesos un resumen de lo encontrado en cada uno de los procesos. El informe de auditoría con todos los detalles fue diligenciado en el formato F-GSC-006 relacionado en el anexo 16. En la siguiente tabla se presenta un compilado de lo presentado en el informe total:

| INFORME DE AUDITORÍA |
|---|
| FORTALEZAS |
| <ol style="list-style-type: none">1. El dueño de proceso gestión jurídica y legal conoce el funcionamiento del mismo. Se encuentra actualizado en la legislación aplicable a cada uno de los servicios prestados por la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. Se evidencia un adecuado e inmediato soporte jurídico y legal por parte dueño del proceso, en cada una de las actuaciones de Centroabastos S.A.2. El líder de proceso de Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios ha tomado un diplomado en metodología PMI. |

INFORME DE AUDITORÍA

3. El líder de proceso de Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios refiere que la empresa implementará dispositivos electrónicos (tipo palm) para alimentar la base de datos SISCOMER. Esta mejora podrá ahorrar tiempo en la digitación de datos, y en la entrega oportuna de los mismos.
4. Se evidenció que el proceso de Gestión Financiera, recibe y procesa dicha información diaria y su tiempo de respuesta a cada solicitud de la misma se da en tiempo real o con una diferencia de 48 horas como máximo.
5. El líder del proceso Bienes y Servicios conoce el funcionamiento del mismo. Es el encargado de las compras y adquisiciones requeridas para el normal desarrollo de las actividades y logística requeridas para el normal funcionamiento de la empresa, función que realiza en el menor tiempo y optimizando los recursos asignados.
6. El encargado de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales realiza las mediciones y actividades de acuerdo con establecido en el manual de operación de la misma.
7. El líder del proceso de Gestión Gerencial es el responsable de la gestión estratégica de la empresa. El tiempo laboral que lleva en la empresa, le ha permitido adquirir un conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Divulgación y socialización de la documentación del SGC.
2. Reforzar fundamentos y conceptos básicos a todos los líderes de proceso del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Registrar solo los mantenimientos de los equipos críticos Actualizar los manuales del software
4. Identificar el personal clave de la empresa y realizar evaluación de desempeño.

| INFORME DE AUDITORÍA |
|---|
| 5. Reforzar la divulgación de la política y objetivos de la calidad. 6. Revisión y apropiación de cada uno de los indicadores de gestión por parte de los líderes de procesos. |
| NO CONFORMIDADES |
| 1. Falta de calibración de los elementos de medición de variables ambientales. 2. No funcionamiento de la planta de lixiviados. 3. Falta de calibración de la báscula electrónica. |
| OBSERVACIONES |
| 1. Realizar un listado de los equipos claves. 2. Con el fin de disminuir el desgaste administrativo y operativo y de optimizar el buen funcionamiento de la empresa, es recomendable, contratar una o dos empresas externas (los materiales, bienes y servicios) requeridos. |

Tabla 29. Informe de primera auditoría
Fuente: Autora

10.1.4 Planes de mejora

En la tabla a continuación se muestran los planes de mejora, en los cuales se tratarán las no conformidades y oportunidades de mejora encontradas en la empresa. La fuente para la elaboración de este plan de mejora es el informe de la primera auditoría.

| FECHA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--------------|---|--|
| 03/12/2012 | Divulgación de informe de auditoría | Practicante en calidad |
| 07/12/2012 | Socialización de vocabulario técnico ISO 9001:2008, política y objetivos de calidad | Practicante en calidad y líderes de procesos |
| 10/12/2012 | Revisión de requisitos legales ambientales | Coordinador de mercadeo y gestión |

| FECHA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|-------------------|---|--|
| | | ambiental |
| 11/12/2012 | Socialización y apropiación de los indicadores de gestión | Practicante en calidad y líderes de procesos |
| 11/12/2012 | Entrega de equipos de medición ambientales calibrados | Empresa encargada |
| 21/12/2012 | Entrega de formatos de acciones correctivas y preventivas | Líderes de procesos |
| 28/12/2012 | Primera revisión por la dirección | Gerente General |
| 04 al 28 /12/2012 | Elaboración de documentación faltante | Practicante en calidad |
| 03/01/2013 | Entrega de la plata de lixiviados | Coordinador de mercadeo y gestión ambiental |
| 08/01/2013 | Entrega de certificación de calibración de la báscula electrónica | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación |

Tabla 30. Plan de mejora auditoría N° 1

Fuente: Autora

10.2 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

La segunda auditoría interna de calidad se realizó un mes después de la entrega del primer informe de auditoría, una vez cumplido el plan de mejora. Esta segunda auditoría estuvo a cargo de la Economista María del Pilar Navarro.

10.2.1 Planificación de la auditoría

Para llevar a cabo la segunda auditoría se diligenció del formato F-GSC-005 Plan de auditoría interna (anexo 17) donde se establece el horario en el cual se auditará uno a uno los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

10.2.2 Ejecución de la auditoría

La metodología empleada para la ejecución de las auditorías fue la entrevista con cada uno de los líderes de los procesos del SGC, se solicitó la documentación necesaria para evidenciar lo dicho en las entrevistas y todo fue acompañado de observación directa por el auditor líder, además se revisó el cierre de las acciones correctivas y preventivas derivadas de la primera auditoría interna de calidad. Toda la información recopilada fue registrada en una lista de chequeo elaborada para la realización de esta segunda auditoría.

10.2.3 Resultados de auditoría

Una vez llevado a cabo el plan de auditoría en su totalidad se realizó la respectiva reunión de cierre para dar a conocer los hallazgos derivados de la auditoría en forma general para brindar a los líderes de procesos un conocimiento previo de lo encontrado en cada uno de sus procesos. El informe de auditoría fue entregado días después, acompañado de su respectiva socialización junto con los líderes de procesos (anexo 18).

En la siguiente tabla se muestra el compilado de los hallazgos derivados de la segunda auditoría interna.

| INFORME DE SEGUNDA AUDITORIA | |
|-------------------------------------|---|
| FORTALEZAS | |
| 1. | El proceso de Gestión de Servicios Complementarios (EDS), se encuentra en crecimiento potencial ya que ofrece un servicio diferenciado a sus clientes de otras EDS en la ciudad, lo que se refleja en sus utilidades. |
| 2. | Las acciones preventivas tomadas en el proceso de Gestión de Bienes y Servicios hace que el servicio ofrecido a los clientes sea de calidad ya que mediante estas no se ve interrumpida la actividad comercial por diversos |

| |
|---|
| <p>factores que puedan atacarla.</p> <p>3. Mediante el proceso de Gestión tecnológica se está liderando el proceso de innovación tecnológica de las porterías de entrada y salida y el manejo de la información.</p> <p>4. El proceso de Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios lleva una trazabilidad de los datos del mercado muy organizada y útil para la toma de decisiones.</p> |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA |
| <p>1. Capacitar nuevamente a todo el personal sobre fundamentos de la NTC ISO 9001:2008, requisitos que debe cumplir cada proceso, el manejo de acciones correctivas, preventivas y los indicadores de gestión.</p> <p>2. El nuevo líder de proceso Gestión Ambiental debe conocer toda la normatividad aplicada al manejo de su proceso.</p> <p>3. Registrar la comprobación de las habilidades del personal contratado en la empresa.</p> <p>4. El Gerente General debe apropiarse del Sistema de Gestión de la Calidad para tomar las respectivas decisiones y acciones de mejora para el crecimiento de la empresa.</p> |
| NO CONFORMIDADES |
| <p>1. No existe registros de la revisión por la dirección.</p> |
| OBSERVACIONES |
| <p>1. Asignar un auxiliar al proceso de Gestión Tecnológica.</p> <p>2. Realizar una revisión de los requisitos legales aplicables a la empresa.</p> |

Tabla 31. Informe de segunda auditoría interna

10.2.4 Planes de mejora

| FECHA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|------------------|--------------------------------------|---------------------|
| 14/01/2013 | Divulgación del informe de auditoría | Practicante Calidad |
| 14 y 15 /01/2013 | Revisión de requisitos legales | Líderes de procesos |

| FECHA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--------------|---|---------------------|
| 16/01/2013 | Acciones preventivas y propuestas de mejora | Practicante Calidad |
| 21/01/2013 | Capacitación en procedimientos obligatorios | Practicante Calidad |
| 28/01/2013 | Capacitación en contenido de la Norma ISO 9001:2008 | Practicante Calidad |

Tabla 32. Plan de mejora auditoría N° 2

Fuente: Autora

11. SITUACIÓN FINAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

Después de realizada la segunda auditoría interna de calidad, se llevó a cabo el último diagnóstico al Sistema de Gestión de Calidad para dar a conocer el estado final de este respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Se realizó utilizando la misma metodología del primer diagnóstico (Numeral 4.3 Desarrollo del diagnóstico inicial).

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

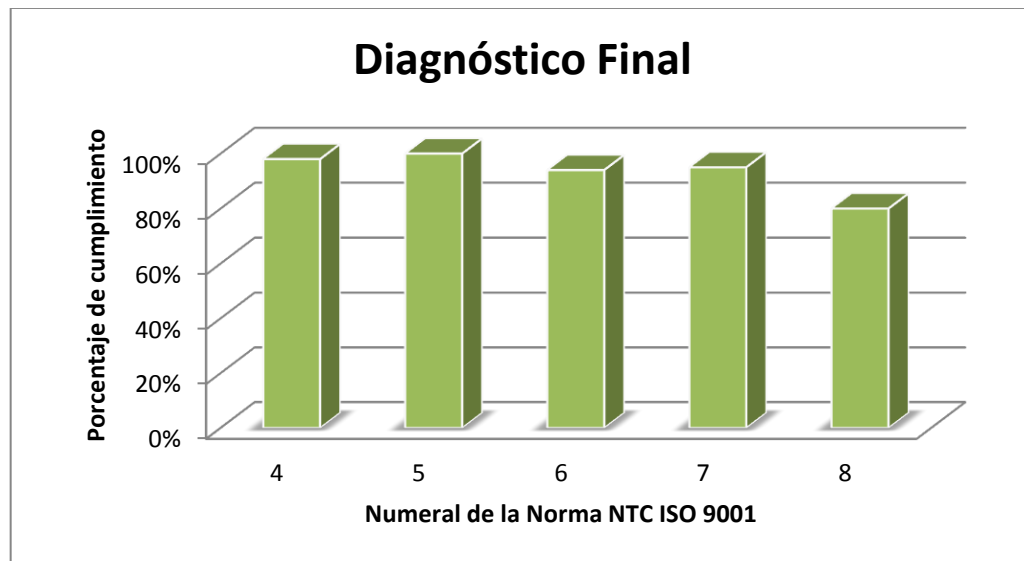


Ilustración 22. Diagnóstico final

Fuente: Autora

Al finalizar este proyecto se logra un cumplimiento del 93,4% con los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2008, al conocer el grado de cumplimiento del SGC la empresa procedió a realizar la cita para la auditoría externa.

Al alcanzar este grado de cumplimiento se obtuvo un crecimiento del 76% partiendo de la situación inicial de Sistema de Gestión de Calidad encontrado en la Central de Abastos de Bucaramanga S.A.

CONCLUSIONES

Al término de este proyecto de grado, se logro la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para Centroabastos S.A., cumpliendo con los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2008 para este logro fue importante:

- La ejecución del diagnóstico inicial referente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, permitió conocer el punto de partida del proceso de documentación e implementación del SGC, el cual se encontraba con un 24% de conformidad con la Norma.
- El compromiso de la alta dirección representó un papel muy importante en la implementación del SGC, ya que esto facilita el desarrollo del proceso partiendo de la asignación de recursos físicos, económicos y humanos y por último con la revisión del SGC ejecutado por la dirección.
- Al finalizar la implementación del SGC se logró un 93,4% de conformidad respecto a la Norma NTC ISO 9001:2008, con lo cual se demuestra que Centroabastos S.A. tiene estandarizados sus procesos y existe documentación que facilita las labores internas de la empresa.
- La continuidad y periodicidad de las sensibilizaciones y capacitaciones causó gran sentido de pertenencia, responsabilidad y compromiso en la ejecución de cada una de las actividades realizadas para la implementación del SGC.
- La ejecución de las dos auditorías de calidad permitieron evaluar eficientemente el funcionamiento del SGC, evidenciando debilidades las cuales fueron corregidas y por consiguiente mejoró continuamente el SGC.

- Mediante la realización del proyecto de grado el autor pudo aplicar los conocimientos adquiridos en el programa profesional, en especial los referentes a calidad.
- Mediante el diagnóstico a los procesos misionales se pudo determinar los puntos críticos de estos, analizar las causas de su presentación para formular e implementar una propuesta de mejora que contribuya a la solución de los problemas de insatisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

- Contratar al menos una persona con conocimientos en de Sistemas de Gestión de la Calidad para que se mantenga el SGC y coordine su funcionamiento.
- Realizar comités de calidad trimestrales para socializar los informes de desempeño del cada proceso, tratar las falencias y debilidades del SGC y proponer los planes de mejora.
- Realizar charlas y sensibilizaciones a los trabajadores para incentivar el manejo activo de los documentos y la medición de los indicadores que requiere cada proceso para su funcionamiento.
- Monitorear permanentemente la implementación de acciones correctivas, preventivas y los planes de mejora para alcanzar el cierre eficiente de estas.

BIBLIOGRAFÍA

- ARNOLETTO, Eduardo Jorge. BIBLIOTECA VIRTUAL DE DERECHO, ECONOMÍA Y CIENCIAS SOCIALES: Método de las 5 M [En línea] [Citado en 22 de Diciembre de 2012] Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/299/37.htm>.
- CAZORLA, Javier. Capítulo 4: Los principios de gestión de la calidad. En: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001. [En línea]. [Citado en 23 de Agosto de 2012]. Disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>.
- DAY, Ronald G. QFD Explicado En: QUALITY PROGRESS [En línea]. Disponible en <http://rube.asq.org/quality-progress/2003/03/problem-solving/qfd-explicado.html> [Citado en 10 de Julio de 2012].
- DE LA HOZ DELGADO, Mauricio Andrés. Diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en INGEPROM LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008. 2011.
- HOYOS TORRES, William. Un libro de calidad. Primera Edición. Bucaramanga: Universidad Pontífice Bolivariana, 2010. Pág. 23-30.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad: requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2008. ISO 9001.
- *INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CALKINI EN EL ESTADO DE CAMPECHE. La estandarización el primer paso para el KAIZEN [En línea] <www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r19587.DOC> [citado en 5 de Septiembre de 2012].*
- J.M. Juran. "Juran y la planificación para la calidad": Análisis y planeación de la calidad. Primera Edición. New York: Mc Graw Hill, 1988. 87- 92 p.
- NORMAS Y CERTIFICACIONES. Los beneficios de ISO 9001 [en línea] <http://www.normasycertificaciones.com/los-beneficios-de-iso-9001> [citado en 17 de Mayo de 2012]

- OSORIO ARAQUE, Diana Carolina. Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001:2008 para la empresa It Services Technology & knowledge LTDA.2012.
- VÁSQUEZ, Ana María. GESTIÓN DE SERVICIOS TI. En: Ciclo de deming [En línea] [citado en 10 de Julio de 2012] Disponible en: <<http://www.oocities.org/es/dvalladares66/ger/ii/CicloDeming.htm>>.

ANEXOS

ANEXO A. PRUEBA DIAGNÓSTICA

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|--|----------------------------|
| 4 | SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD | | | 23% |
| 4.1 | REQUISITOS GENERALES | | | 30% |
| 1 | Se han identificado los procesos necesarios para el SGC y para cumplir con la misión de la empresa | CP | Existe mapa de procesos sin seguimiento continuo, se debe revisar | 50% |
| 2 | Se ha determinado la secuencia e interrelación de los procesos de la empresa. | NC | No existe descripción de la interrelación | 0% |
| 3 | Disponibilidad de recursos e información necesarios para el apoyo de la operación y seguimiento de los procesos de la empresa | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 4 | Seguimiento, medición y análisis de los procesos (indicadores de Gestión) | CP | Cuenta con el Plan Operativo Anual, sobre el cual se miden los resultados. Informes al SIRECI-CONTRALORÍA. Falta indicadores de medición de los procesos | 50% |
| 5 | Implementación de acciones para el alcance de lo planificado y el mejoramiento continuo de los procesos. | CP | Se implementa planes de mejoramiento de acuerdo a las recomendaciones de los entes de control y los procesos internos. | 50% |
| 4.2 | REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | | | 17% |
| 4.2.1 | GENERALIDADES | | | 0% |
| 1 | La política y los objetivos de calidad están documentados | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 2 | Existen procedimientos documentados y registros exigidos por la Norma ISO 9001:2008 | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 4.2.2 | MANUAL DE CALIDAD | | | 0% |
| 1 | Existe un manual de calidad | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 4.2.3 | CONTROL DE LOS DOCUMENTOS | | | 17% |
| 1 | Existe un procedimiento documentado para | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|--|-------------|--|----------------------------|
| | la aprobación | | | |
| 2 | Existe un procedimiento documentado donde se incluya revisión y actualización. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 3 | La versión actual se encuentra disponible en el punto de uso. | CP | Se encuentra en una carpeta compartida en el sistema | 50% |
| 4 | Existe un procedimiento documentado para el aseguramiento de legibilidad y fácil identificación de los mismos. | CP | El archivo de los documentos está reglamentado por la Ley General de Archivo | 50% |
| 5 | Existe un inventario de la documentación existente y de la faltante. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 6 | Existe un procedimiento documentado del tratamiento de los obsoletos | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 4.2.4 | CONTROL DE LOS REGISTROS | | | 50% |
| 1 | Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. | CP | Es necesario ajustarlo a la nueva planta de personal | 50% |
| 2 | Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros | CP | Falta procedimiento y tabla para el control de los registros | 50% |
| 5 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | | | 15% |
| 5.1 | COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | | | 0% |
| 1 | Se ha comunicado a la empresa la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los implícitos del producto, los legales y reglamentarios de la empresa | NC | No existe evidencia de la comunicación | 0% |
| 2 | Se ha establecido la política de calidad | NC | No se encuentra documentada | 0% |
| 3 | Están establecidos los objetivos de calidad | NC | No se encuentra documentados | 0% |
| 4 | La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos para la implementación del SGC | NC | No existe una comunicación formal del cumplimiento de este requisito | 0% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|--|-------------|---|----------------------------|
| 5.2 | ENFOQUE AL CLIENTE | | | 50% |
| 1 | Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción | C | Se determinan los requisitos del cliente y son conocidos por la empresa | 100% |
| 2 | Existen métodos para conocer el nivel de cumplimiento y satisfacción del cliente. | NC | No existen indicadores que evidencien la satisfacción del cliente | 0% |
| 5.3 | POLÍTICA DE CALIDAD | | | 0% |
| 1 | Se cuenta con una política de calidad para el SGC y la misma es adecuada para el propósito de la empresa | NC | No existe documentación de una política de calidad | 0% |
| 2 | La política es comunicada y entendida por la empresa | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 5.4 | PLANIFICACIÓN | | | 0% |
| 5.4.1 | OBJETIVOS DE CALIDAD | | | 0% |
| 1 | Los objetivos de calidad están establecidos en las diferentes funciones y niveles relevantes dentro del SGC. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 2 | Son medibles y coherentes con la política de calidad | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 5.4.2 | PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | 0% |
| 1 | Se cuenta con una metodología para asegurar que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en la entidad | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 5.5 | RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN | | | 42% |
| 5.5.1 | RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | | | 75% |
| 1 | Existe organigrama | C | Existe organigrama actualizado | 100% |
| 2 | Están definidas y comunicadas dentro de la empresa las responsabilidades y autoridades. | CP | Existe un manual de funciones sujeto a cambios de actualización | 50% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|--|----------------------------|
| 5.5.2 | REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN | | | 0% |
| 1 | Tiene definidas su autoridad y responsabilidad para asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 2 | Tiene definidas su autoridad y responsabilidad para informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 3 | Tiene definidas su autoridad y responsabilidad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la empresa | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 5.5.3 | COMUNICACIÓN INTERNA | | | 50% |
| 1 | Se han establecido los procesos de comunicación dentro de la empresa | CP | Existen los mecanismos de comunicación pero no existe un soporte de este requisito | 50% |
| 5.6 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | | 0% |
| 5.6.1 | GENERALIDADES | | | 0% |
| 1 | Se ha establecido la frecuencia de revisión del Sistema de Gestión de Calidad | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 2 | Se mantiene registro de las revisiones realizadas | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 5.6.2 | INFORMACIÓN DE ENTRADA DE LA REVISIÓN | | | 0% |
| 1 | Se tiene identificados y claros los temas que se deben analizar al realizar la revisión por la dirección | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 5.6.3 | RESULTADOS DE LA REVISIÓN | | | 0% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|---|----------------------------|
| 1 | Se han establecido las decisiones y acciones a tomar de acuerdo a los resultados de la revisión | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 6 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | | | 70% |
| 6.1 | PROVISIÓN DE LOS RECURSOS | | | 0% |
| 1 | Se han determinado y proporcionado recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 6.2 | TALENTO HUMANO | | | 80% |
| 6.2.1 | GENERALIDADES | | | 100% |
| 1 | El personal involucrado en el proceso de obtención del producto final es competente de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia. | C | Existe manual de funciones | 100% |
| 6.2.2 | COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA | | | 60% |
| 1 | Se ha determinado las competencias necesarias del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio. | CP | Existe procedimiento pero es necesario modificar algunas especificaciones y la forma de evaluación | 50% |
| 2 | Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal para el logro de la competencia necesaria. | CP | Existe procedimiento pero es necesario modificar algunas especificaciones y la forma de evaluación | 50% |
| 3 | Se evalúa la eficacia de la metodología. | CP | Existe procedimiento pero es necesario modificar algunas especificaciones y la forma de evaluación | 50% |
| 4 | Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro | CP | El personal tiene sentido de pertenencia y compromiso con la empresa, pero no se evidencia la contribución a los objetivos de | 50% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|---|----------------------------|
| | de los objetivos de la calidad. | | calidad ya que estos no existen | |
| 5 | Se mantiene registros que evidencian la educación, formación, habilidades y experiencia. | C | Existe un archivo en el sistema donde se encuentra la hoja de vida de los empleados | 100% |
| 6.3 | INFRAESTRUCTURA | | | 100% |
| 1 | Evidencias acerca de la identificación, suministro y mantenimiento de la infraestructura (facilidades) requerida para lograr el cumplimiento de los requisitos del producto. | C | Existen instalaciones adecuadas para ofrecer el servicio, pero están sujetas a mejoras que se realizarán posteriormente | 100% |
| 2 | Evidencias de que la infraestructura para el SGC, considera: 1) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, 2) Equipos para los procesos, Sistemas de Información, Hardware como Software, 3) Servicio de apoyo tales como: seguridad, vigilancia y circuito cerrado de televisión, perifoneo interno, entidades financieras, restaurantes, cafeterías, lavadero de carros. | C | Existente un sistema de información Se cuenta con servicios de apoyo tales como: seguridad, vigilancia y circuito cerrado de televisión, perifoneo interno, entidades financieras, restaurantes, cafeterías, lavadero de carros. | 100% |
| 6.4 | AMBIENTE DE TRABAJO | | | 100% |
| 1 | Se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto | C | Existe un programa de salud ocupacional contratado con la ARP SURA | 100% |
| 7 | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | | | 61% |
| 7.1 | PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | 50% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|--|-------------|--|----------------------------|
| 1 | Se planifican los procesos necesarios para la prestación del servicio | CP | La prestación del servicio tiene la planificación de los procesos que intervienen en esta, pero no se enfocan en la satisfacción del cliente | 50% |
| 2 | Se han determinado y documentado los requisitos del producto. | CP | Están determinados pero sujetos a mejoras | 50% |
| 3 | Se han determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación | CP | Están determinados pero sujetos a mejoras | 50% |
| 4 | Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización y el producto resultante. | CP | Están determinados pero sujetos a mejoras | 50% |
| 7.2 | PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE | | | 58% |
| 7.2.1 | DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS | | | 100% |
| 1 | Se revisa los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma | C | | 100% |
| 2 | Se revisa los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido | C | | 100% |
| 3 | Se revisa los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto | C | Cuenta con las certificaciones BUREAU VERITAS para el funcionamiento de la estación de servicio | 100% |
| 4 | Se revisan los requisitos reglamentarios de | C | | 100% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|--|----------------------------|
| | la empresa | | | |
| 7.2.2 | REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | 50% |
| 1 | Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto antes que la empresa se comprometa a proporcionar un producto al cliente. | C | Se revisa la conformidad de los documentos o factores requeridos para la prestación del servicio antes de este | 100% |
| 2 | Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 7.2.3 | COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE | | | 25% |
| 1 | Se han comunicado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes | CP | Se realiza una comunicación eficaz con el cliente pero falta documentación del numeral | 50% |
| 2 | Se cuenta con mecanismos para la recepción y atención de quejas y reclamos de los clientes | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 7.3 | DISEÑO Y DESARROLLO | | | NA |
| 7.3.1 | PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO | | | |
| 1 | Se planifica y controla el diseño y desarrollo de los productos y servicios de la empresa | NA | Exclusión de la norma | |
| 7.3.2 | ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO | | | |
| 1 | Se identifican los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio | NA | Exclusión de la norma | |
| 7.3.3 | RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO | | | |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|--|-------------|-----------------------|----------------------------|
| 1 | Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo que pueden verificarse respecto a los elementos de entrada | NA | Exclusión de la norma | |
| 2 | Se especifican las características del producto o servicio que son esenciales para su uso seguro y correcto | NA | Exclusión de la norma | |
| 7.3.4 | REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO | | | |
| 1 | Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado y se mantienen registros de las mismas | NA | Exclusión de la norma | |
| 7.3.5 | VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO | | | |
| 1 | Se hace verificación según lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada y se dejan registros | NA | Exclusión de la norma | |
| 7.3.6 | VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO | | | |
| 1 | Se hace la validación según lo planificado para asegurar que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación o uso previsto | NA | Exclusión de la norma | |
| 7.3.7 | CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO | | | |
| 1 | Se identifican los cambios del diseño y desarrollo durante todas las etapas y se conservan registros de los mismos | NA | Exclusión de la norma | |
| 7.4 | COMPRAS | | | 65% |
| 7.4.1 | PROCESO DE COMPRAS | | | 58% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|---|----------------------------|
| 1 | Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores | CP | La metodología actual sujeta a mejoras, es necesario cambiar el procedimiento | 50% |
| 2 | Se tienen criterios para la selección de proveedores de acuerdo con los requisitos de la empresa. | CP | La metodología actual sujeta a mejoras, es necesario cambiar el procedimiento | 50% |
| 3 | La empresa se asegura de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. | C | Se realiza la verificación y se diligencian los respectivos registros | 100% |
| 4 | Se tienen criterios para evaluar y reevaluar proveedores. | CP | La metodología actual sujeta a mejoras, es necesario cambiar el procedimiento | 50% |
| 5 | Se mantienen registros de los resultados de evaluación y reevaluación de proveedores. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 6 | Se tiene un procedimiento documentado para realizar el proceso de compras. | C | Existe documentación de este requisito | 100% |
| 7.4.2 | INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS | | | 100% |
| 1 | Los solicitantes describen con claridad los requisitos del producto o servicio | C | Existe un procedimiento para la solicitud de compra de bienes y/o servicios | 100% |
| 7.4.3 | VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS | | | 100% |
| 1 | Se lleva registro de inspección del producto comprado para asegurarse de que el producto cumple los requisitos de compra especificados. | C | Se realiza la verificación y se diligencian los respectivos registros | 100% |
| 7.5 | PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | 69% |
| 7.5.1 | CONTROL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | 50% |
| 1 | Se mantienen bajo control todas las condiciones durante la prestación del servicio | CP | No se encuentra evidencia del seguimiento y medición | 50% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|--|----------------------------|
| 7.5.2 | VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | | 100% |
| | Se validan aquellos procesos para la prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento teniendo en cuenta: | | | |
| 1 | Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos | C | | 100% |
| 2 | La aprobación de los equipos y la calificación del personal | C | | 100% |
| 3 | El uso de métodos y procedimientos específicos | C | | 100% |
| 4 | La revalidación | C | | 100% |
| 7.5.3 | IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD | | | 75% |
| 1 | Se identifica el servicio por medios adecuados a través de todo el proceso de prestación del servicio | CP | No existe soporte documentado de la realización de este proceso | 50% |
| 2 | Se controla la identificación única del servicio y se mantienen los registros | C | Existe trazabilidad del servicio por medio del sistema de información y en físico | 100% |
| 7.5.4 | PROPIEDAD DEL CLIENTE | | | 50% |
| 1 | Se tienen establecidas disposiciones para cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la empresa o estén siendo utilizados por la misma y se conoce que hacer en caso de pérdida o daño | CP | Existe confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por el cliente. Falta declaración de este compromiso | 50% |
| 7.5.5 | PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO | | | |
| 1 | Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al | NA | | |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|--|-------------|---|----------------------------|
| | destino previsto | | | |
| 7.6 | CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN | | | 63% |
| 1 | Conocen cuales son los equipos de la medición que puedan afectar la calidad del producto. | C | | 100% |
| 2 | Tiene una metodología que describe el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados. | CP | Falta actualizar los procedimientos | 50% |
| 3 | Se tiene una metodología para evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones no adecuadas. | CP | Falta actualizar los procedimientos | 50% |
| 4 | Se mantiene registros de los resultados de calibración y la verificación. | CP | Falta actualizar los procedimientos | 50% |
| 8 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | | | 33% |
| 8.1 | GENERALIDADES | | | 17% |
| | Están planificados los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad para: | | | |
| 1 | Demostrar la conformidad con los requisitos del producto | CP | Se tiene mecanismo de medición | 50% |
| 2 | Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad | NC | No existe evidencia de este requisito, ya que no existen procedimientos que soporten el SGC | 0% |
| 3 | Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad | NC | No existe evidencia de este requisito, ya que no existen procedimientos que | 0% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|--|----------------------------|
| | | | soporten el SGC | |
| 8.2 | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | | 54% |
| 8.2.1 | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | | 50% |
| 1 | Se realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa. | CP | No existe evidencia física (indicadores) de este requisito | 50% |
| 8.2.2 | AUDITORÍA INTERNA | | | 64% |
| 1 | Se lleva a cabo la auditoría para revisar la conformidad del SGC con las disposiciones de planificación de la prestación del servicio, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización | CP | Se realizan las auditorías internas para revisar los procesos que intervienen en la prestación del servicio, según el decreto 2649 | 50% |
| 2 | Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz el SGC | NC | No existe evidencia de este requisito, ya que no existen procedimientos que soporten el SGC | 0% |
| 3 | Existe un procedimiento documentado para la realización de auditorías | NC | No existe evidencia de este requisito, ya que no existen procedimientos que soporten el SGC | 0% |
| 3 | Registros del desarrollo de auditorías internas y sus resultados | C | | 100% |
| 4 | Desarrollo oportuno de las acciones correctivas necesarias para cubrir las no conformidades y deficiencias encontradas en la auditoría | C | | 100% |
| 5 | Seguimiento a las acciones correctivas. | C | | 100% |
| 6 | Reporte acerca de los resultados de la verificación sobre la implantación de las acciones correctivas. | C | | 100% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|---|-------------|---|----------------------------|
| 8.2.3 | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS | | | 50% |
| 1 | Tienen definidos indicadores de desperdicios, quejas, reclamos, devoluciones, acciones de mejoramiento y de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad | CP | Falta lo relativo al SGC e implementar un sistema de quejas y reclamos que permita un mejor análisis de la satisfacción del cliente | 50% |
| 2 | Los indicadores tienen establecidas las metas, el responsable y la frecuencia de implementación. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 3 | Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados. | C | | 100% |
| 8.2.4 | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO | | | 50% |
| 1 | Tienen metodologías para la medición y seguimiento de la prestación del servicio en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. | CP | Falta documentación de este numeral | 50% |
| 2 | Se llevan registros que indican la persona que autoriza la liberación del producto al cliente. | CP | | 50% |
| 8.3 | CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME | | | 0% |
| 1 | Se tiene una metodología documentada para realizar el debido tratamiento de los productos no conformes. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 2 | Se mantiene registro de las no conformidades. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|--|-------------|--|----------------------------|
| 3 | Se mantiene registro de las acciones tomadas posterior a las no conformidades. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 4 | Se verifica la corrección del producto no conforme contra los requisitos del producto. | NC | No existe evidencia de este requisito | 0% |
| 8.4 | ANÁLISIS DE DATOS | | | 63% |
| | Registros correspondientes a la recopilación y análisis de los datos que permiten determinar la adecuación y eficacia del SGC, considerando entre otros aspectos: | | | |
| 1 | Satisfacción e Insatisfacción del Cliente | CP | No existe un sistema de peticiones, quejas y reclamos que permitan este análisis | 50% |
| 2 | Conformidad con los requisitos establecidos | C | Antes de dar el resultado final de la prestación del servicio se revisa la conformidad con los requisitos | 100% |
| 3 | Comportamiento y tendencias relativas a las características de los procesos y productos, | CP | Se realiza el análisis de los procesos para la toma de decisiones en la junta directiva, pero falta formalizar y estandarizar este requisito | 50% |
| 4 | Gestión con los proveedores | CP | No se evidencia un análisis | 50% |
| 8.5 | MEJORA | | | 33% |
| 8.5.1 | MEJORA CONTINUA | | | 0% |
| 1 | Se mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de calidad, del análisis de datos, y el uso de acciones preventivas y correctivas | NC | No existe evidencia de este requisito, ya que no existen procedimientos que soporten el SGC | 0% |
| 8.5.2 | ACCIÓN CORRECTIVA | | | 50% |
| 1 | Se toman acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología | CP | No existe un procedimiento documentado que describa la metodología | 50% |

| Numeral NTC-ISO 9001:2008 | REQUISITO | Diagnóstico | Observaciones | Porcentaje de cumplimiento |
|------------------------------|--|-------------|--|----------------------------|
| 8.5.3 | ACCIÓN PREVENTIVA | | | 50% |
| 1 | Se toman acciones preventivas para eliminar la causa de no conformidades potenciales, que sean apropiadas a los efectos de éstas, se tiene un procedimiento documentado que describe dicha metodología | CP | No existe un procedimiento documentado que describa la metodología | 50% |

ANEXO B. ESTADO DE RESULTADOS Y BALANCE GENERAL



CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.
ESTADO DE RESULTADO INTERMEDIO COMPARATIVO
POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO A 31 DE AGOSTO 2012 / 2011
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

| | NOTA | 2012 | 2011 | VAR. ABS | VAR. RELA |
|---|------|-------------------|------------------|------------------|-------------|
| Ingresos Operacionales | | 13,170,621 | 9,880,522 | 3,290,099 | 33% |
| Comercio al por mayor y al por menor | | 8,552,008 | 5,731,034 | 2,820,974 | 49% |
| Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler | | 4,625,629 | 4,151,179 | 474,450 | 11% |
| (-) Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas | | -7,016 | -1,691 | -5,325 | -315% |
| (-) Costo de ventas y de prestación de servicios | | 7,912,601 | 5,330,263 | 2,582,338 | 48% |
| Comercio al por mayor y al por menor | | 7,912,601 | 5,330,263 | 2,582,338 | 48% |
| (-) Gastos Operacionales | | 4,014,799 | 4,911,304 | -896,505 | -18% |
| De administración | | 934,653 | 970,769 | -36,116 | -4% |
| De personal | | 468,907 | 531,162 | -62,255 | -12% |
| Honorarios | | 47,933 | 47,344 | 589 | 1% |
| Impuestos | | 1,178 | 1,501 | -323 | -22% |
| Seguros | | 24,382 | 23,950 | 432 | 2% |
| Servicios | | 61,144 | 37,268 | 23,876 | 64% |
| Gastos Legales | | 1,536 | 1,938 | -402 | -21% |
| Mantenimiento y reparaciones | | 38,384 | 48,872 | -9,888 | -21% |
| Gastos de viaje | | 11,090 | 22,598 | -11,508 | -51% |
| Depreciaciones | | 123,948 | 106,380 | 16,968 | 16% |
| Amortizaciones | | 15,310 | 14,847 | 468 | 3% |
| Diversos | | 71,733 | 65,047 | 6,686 | 10% |
| Provisiones | | 69,708 | 70,367 | -659 | -1% |
| De ventas | | 3,080,146 | 3,940,535 | -860,389 | -22% |
| De personal | | 872,851 | 791,012 | 81,839 | 10% |
| Honorarios | | 567 | 0 | 567 | 100% |
| Impuestos | | 186,993 | 1,045,103 | -858,110 | -82% |
| Arrendamientos | | 0 | 9,495 | -9,495 | -100% |
| Contribuciones y afiliaciones | | 2,967 | 13,515 | -10,548 | -78% |
| Seguros | | 25,249 | 38,724 | -13,475 | -35% |
| Servicios | | 784,131 | 920,571 | -136,440 | -15% |
| Gastos legales | | 1,545 | 0 | 1,545 | 100% |
| Mantenimiento y reparaciones | | 265,885 | 225,233 | 40,652 | 18% |
| Gastos de viaje | | 11,400 | 7,655 | 3,745 | 49% |
| Depreciaciones | | 607,388 | 591,517 | 15,871 | 3% |
| Amortizaciones | | 98,541 | 84,829 | 11,712 | 14% |
| Diversos | | 184,629 | 172,931 | 11,698 | 7% |
| Provisiones | | 40,000 | 40,000 | 0 | 0% |
| Resultado Operacional | | 1,243,221 | -361,095 | 1,604,316 | -44% |
| (+) Ingresos no operacionales | | 1,031,099 | 630,562 | 400,537 | 64% |
| Financieros | | 118,740 | 56,114 | 62,626 | 112% |
| Recuperaciones | | 743,681 | 451,268 | 292,413 | 65% |
| (-) Devoluciones en otras ventas | | -579 | 0 | -579 | 100% |
| Ingresos de ejercicios anteriores | | 104,988 | 78,371 | 26,617 | 34% |
| Diversos | | 64,269 | 44,809 | 19,460 | 43% |
| (-) Gastos no operacionales | | 763,848 | 541,959 | 221,889 | 41% |
| Financieros | | 4,374 | 76,437 | -72,063 | -94% |
| Pérdida en venta y retiro de bienes | | 3,464 | 0 | 3,464 | 100% |
| Extraordinarios | | 2,637 | 9,015 | -6,378 | -71% |
| Diversos | | 753,373 | 456,507 | 296,866 | 65% |
| Resultado antes de impuestos | | 1,510,472 | -772,482 | 1,782,954 | -65% |
| Provision del impuesto sobre la renta y complementarios | | 260,840 | 94,808 | 166,032 | 175% |
| Resultado del ejercicio | | 1,249,632 | -367,298 | 1,616,930 | -44% |

CARLOS EDUARDO QUIROGA ALVAREZ
Representante Legal

YOLANDA ÁRDILA HERRERA
Contadora
T.P. No. 121923-7

RICARDO SEQUEA CRISTANCHO
Revisor Fiscal
T.P. No. 39528-7

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

| | NOTA | 2012 | 2011 | VAR. ABS | VAR. RELA |
|--|------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| ACTIVO | | | | | |
| ACTIVO CORRIENTE | | | | | |
| Disponible | 1 | 1,469,395 | 2,107,507 | -638,112 | -30.28% |
| Caja | | 42,897 | 37,892 | 5,005 | 13.81% |
| Bancos | | 351,433 | 1,707,079 | -1,355,646 | -79.41% |
| Cuentas de ahorro | | 1,075,065 | 362,736 | 712,329 | 196.38% |
| Inversiones | 2 | 2,058,108 | 2,510,704 | -452,596 | -18.03% |
| Certificados - CDT | | 2,058,108 | 2,510,704 | -452,596 | -18.03% |
| Deudores | 3 | 869,061 | 1,432,531 | -563,470 | -39.33% |
| Cientes | | 219,809 | 108,438 | 111,371 | 102.70% |
| Anticipos y avances | | 293,807 | 1,089,274 | -795,417 | -73.03% |
| Ingresos por cobrar | | 187,169 | 128,786 | 58,324 | 45.29% |
| Anticipo de impuestos y contribuciones pagados a favor | | 184,328 | 94,771 | 89,555 | 73.39% |
| Cuentas por cobrar a trabajadores | | 325 | 820 | -495 | -64.87% |
| Varios | | 8,616 | 13,597 | -4,981 | -36.63% |
| Deudas de difícil cobro | | 0 | 34,889 | -34,889 | -100.00% |
| (-) Provisiones | | -4,931 | -37,893 | 32,962 | -86.99% |
| Inventarios | 4 | 135,200 | 230,437 | -95,237 | -41.33% |
| Mercancías no fabricadas por la empresa | | 135,200 | 230,437 | -95,237 | -41.33% |
| Diferidos corto plazo | 5 | 129,587 | 131,147 | -1,560 | -1.19% |
| Gastos pagados por anticipado | | 64,076 | 39,482 | 24,594 | 62.29% |
| Cargos diferidos CP | | 65,511 | 91,665 | -26,154 | -28.53% |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 4,662,351 | 6,412,320 | -1,750,975 | -27.91% |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | | | |
| Propiedad Planta y Equipo | 6 | 17,933,081 | 14,770,701 | 3,162,380 | 21.41% |
| Costo Histórico - Ajustado | | 32,819,932 | 28,501,225 | 4,318,707 | 15.15% |
| Terrenos | | 1,916,824 | 1,916,824 | 0 | 0.00% |
| Construcciones en curso | | 7,076,530 | 3,283,338 | 3,793,192 | 115.53% |
| Construcciones y edificaciones | | 17,942,878 | 17,630,593 | 312,285 | 1.77% |
| Maquinaria y Equipo | | 788,225 | 714,527 | 53,698 | 7.52% |
| Equipos de Oficina | | 324,773 | 322,430 | 2,343 | 0.73% |
| Equipos de computación y comunicación | | 631,960 | 624,920 | 7,040 | 1.13% |
| Flota y equipo de transporte | | 132,006 | 132,006 | 0 | 0.00% |
| Acueductos, plantas y redes | | 1,141,650 | 991,501 | 150,149 | 15.14% |
| Vías de comunicación | | 2,885,085 | 2,885,085 | 0 | 0.00% |
| Depreciación Acumulada | | -14,326,724 | -13,326,672 | -1,000,052 | 7.50% |
| (-) Depreciación acumulada | | -14,326,724 | -13,326,672 | -1,000,052 | 7.50% |
| Amortización de Vías | | -560,127 | -403,852 | -156,275 | 38.70% |
| (-) Amortización acumulada | | -560,127 | -403,852 | -156,275 | 38.70% |
| Otros Activos | | 7,752 | 9,321 | -1,569 | -16.83% |
| Bienes de arte y cultura | | 7,752 | 9,321 | -1,569 | -16.83% |
| Diferidos largo plazo | 7 | 22,169 | 45,690 | -23,521 | -51.48% |
| Cargos diferidos | | 245,589 | 245,589 | 0 | 0.00% |
| (-) Amortización acumulada | | -223,420 | -199,899 | -23,521 | 11.77% |
| Valorizaciones | 8 | 65,634,740 | 27,943,826 | 37,690,914 | 134.88% |
| De propiedad, planta y equipo | | 65,634,740 | 27,943,826 | 37,690,914 | 134.88% |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | | 83,597,742 | 42,769,538 | 40,828,204 | 95.46% |
| TOTAL ACTIVO | | 88,259,093 | 49,181,864 | 39,077,229 | 79.45% |



CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.
BALANCE GENERAL COMPARATIVO INTERMEDIO A 31 DE AGOSTO DE 2012 / 2011
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

| | NOTA | 2012 | 2011 | VAR. ABS. | VAR. REL. |
|---------------------------------------|------|------------------|------------------|-----------------|---------------|
| PASIVO | | | | | |
| PASIVO CORRIENTE | | | | | |
| Obligaciones financieras | 9 | 162,035 | 0 | 162,035 | 100.00% |
| Pagarés | | 162,035 | 0 | 162,035 | 100.00% |
| Proveedores | 10 | 68,472 | 132,184 | -63,712 | -48.20% |
| Nacionales | | 68,472 | 132,184 | -63,712 | -48.20% |
| Cuentas por pagar | 11 | 96,671 | 60,169 | 36,502 | 60.67% |
| Costos y gastos por pagar | | 47 | 3,386 | -3,339 | -98.61% |
| Retenciones en la fuente | | 7,413 | 3,533 | 3,880 | 109.82% |
| Impuesto a las ventas retenido | | 6,499 | 1,491 | 4,008 | 160.90% |
| Impuesto de industria y comercio | | 1,031 | 700 | 331 | 47.29% |
| Retenciones y aportes de nómina | | 29,793 | 30,537 | -744 | -2.44% |
| Acreedores varios | | 51,888 | 19,522 | 32,366 | 165.79% |
| Impuestos, gravámenes y tasas | 12 | 59,111 | 48,162 | 10,949 | 22.73% |
| Impuesto sobre las ventas por pagar | | 59,111 | 48,162 | 10,949 | 22.73% |
| Obligaciones laborales | 13 | 21,183 | 13,402 | 7,781 | 58.06% |
| Salarios por pagar | | 4,770 | 1,865 | 2,905 | 155.76% |
| Vacaciones consolidadas | | 7,810 | 5,696 | 2,114 | 37.11% |
| Prestaciones extrasalariales | | 8,603 | 5,841 | 2,762 | 47.29% |
| Pasivos estimados CP | 14 | 538,557 | 378,726 | 159,831 | 42.20% |
| Para costos y gastos | | 61,236 | 65,589 | -4,353 | -6.61% |
| Para obligaciones laborales | | 169,070 | 170,645 | -1,625 | -0.95% |
| Para obligaciones fiscales | | 308,281 | 142,492 | 165,789 | 116.35% |
| Otros pasivos | 15 | 249,500 | 110,416 | 139,084 | 125.96% |
| Ingresos recibidos por anticipado | | 129 | 1,750 | -1,571 | -86.91% |
| Ingresos recibidos para terceros | | 35,438 | 12,919 | 2,719 | -21.05% |
| Fondo de reservas | | 213,633 | 95,747 | 137,886 | 144.01% |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | | 1,195,529 | 743,859 | 452,470 | 60.89% |
| PASIVO NO CORRIENTE | | | | | |
| Obligaciones financieras | 16 | 5,817,394 | 6,033,000 | -215,606 | -3.57% |
| Pagarés | | 5,817,394 | 6,033,000 | -215,606 | -3.57% |
| Impuestos, gravámenes y tasas | 17 | 539,035 | 754,632 | -215,597 | -28.57% |
| Otros - (Impo patrimonio y sobretasa) | | 539,035 | 754,632 | -215,597 | -28.57% |
| Obligaciones laborales | | 9,805 | 10,780 | -975 | -9.04% |
| Cesantías consolidadas | | 9,805 | 10,780 | -975 | -9.04% |
| Otros pasivos estimados | 18 | 1,306,703 | 1,151,044 | 155,659 | 13.52% |
| Para contingencias | | 943,026 | 847,367 | 95,659 | 11.29% |
| Provisiones diversas | | 363,677 | 303,677 | 60,000 | 19.76% |
| TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | | 7,672,937 | 7,948,456 | -276,519 | -3.48% |
| TOTAL PASIVO | | 8,868,466 | 8,692,315 | 176,151 | 2.01% |



CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.
BALANCE GENERAL COMPARATIVO INTERMEDIO A 31 DE AGOSTO DE 2012 / 2011
 (Ellos expresados en miles de pesos colombianos)

| | NOTA | 2012 | 2011 | VAR. ABS. | VAR. REL. |
|-------------------------------------|------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| PATRIMONIO | | | | | |
| Capital Social | | 2,500,000 | 2,500,000 | 0 | 0.00% |
| Capital suscrito y pagado | | 2,500,000 | 2,500,000 | 0 | 0.00% |
| Superavit de capital | | 3,064,596 | 3,064,596 | 0 | 0.00% |
| Prima de colocación de acciones | | 3,064,596 | 3,064,596 | 0 | 0.00% |
| Reservas | 19 | 516,341 | 361,483 | 154,858 | 42.84% |
| Obligatorias | | 261,368 | 261,368 | 0 | 0.00% |
| Ocasional | | 254,973 | 100,115 | 154,858 | 154.68% |
| Revalorización del patrimonio | 20 | 6,425,318 | 6,425,318 | 0 | 0.00% |
| Ajustes por inflación | | 6,425,318 | 6,425,318 | 0 | 0.00% |
| Resultados del ejercicio | 21 | 1,249,632 | -367,298 | 1,616,930 | -440.22% |
| Utilidad del ejercicio | | 1,249,632 | -367,298 | 1,616,930 | -440.22% |
| Resultados de ejercicios anteriores | 22 | 0 | 561,424 | -561,424 | -100.00% |
| Utilidades acumuladas | | 0 | 561,424 | -561,424 | -100.00% |
| Superavit por valorizaciones | 8 | 65,634,740 | 27,943,826 | 37,690,914 | 134.88% |
| De propiedad, planta y equipo | | 65,634,740 | 27,943,826 | 37,690,914 | 134.88% |
| TOTAL PATRIMONIO | | 79,190,827 | 40,485,349 | 38,705,478 | 96.08% |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | 88,259,093 | 49,181,864 | 39,077,229 | 79.45% |
| Cuentas de orden deudoras | 31 | 60,991 | 60,991 | 0 | 0.00% |
| Cuentas de orden acreedoras | 32 | 2,761,493 | 4,823,086 | -2,061,593 | -42.74% |

Véase las notas que acompañan a los estados financieros.

CARLOS EDUARDO QUIROGA ALVAREZ
 Representante Legal

YOLANDA ARDILA HERRERA
 Contadora
 T.P. No. 121923-T

RICARDO SEQUEA CRISTANCHO
 Revisor Fiscal
 T.P. NO. 39528-1

ANEXO C. ACTA DE CREACIÓN DEL COMITÉ



centroabastos
Central de Abastos de Bucaramanga S.A.
Nit. 890.208.395-8

25 JUN 2012

DIRECTIVA GERENCIAL No. 071

"Por medio de la cual se conforma el comité del Sistema de Gestión de calidad"

EL GERENTE GENERAL DE LA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.,

TENIENDO EN CUENTA:

1. Que la alta Dirección de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., comprometida con el desarrollo y la mejora continua de su efectividad, requiere implementar el Sistema de Gestión de Calidad, con el objeto de cumplir con las mas estrictas normas de excelencia, que permita prestar servicios de alta calidad, tendientes a buscar la plena satisfacción del cliente y complementariamente obtener beneficios tales como:
 - Ventaja competitiva en el mercado.
 - Generación de mayor rentabilidad al negocio y reducción de desperdicios.
 - Implementación de indicadores que faciliten los procesos de evaluación y la toma decisiones.
 - Aumenta el grado de satisfacción del cliente.
 - Mejoramiento en el desempeño laboral.
 - Estandarización y mejoramiento de los procesos
2. Que para lograr los fines anteriormente descritos, es necesario conformar el Comité del Sistema de Gestión de Calidad, el cual tendrá como misión principal facilitar la implementación del proceso y de velar por la aplicabilidad de la norma NTC ISO 9001:2008
3. Que en virtud de lo anterior,

DECIDE:

PRIMERO: Conformar el Comité del Sistema de Gestión de Calidad como órgano delegado para el desarrollo de las actividades relacionadas con la creación, el diseño, la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC, el cual será integrados por los trabajadores que desempeñan los siguientes cargos:

- Gerente General
- Gerente Comercial
- Gerente Financiero, Administrativo y de Planeación
- Director Jurídico y de Talento Humano
- Coordinador de Proyectos, Mantenimiento y Gestion Ambiental
- Profesional de Control Interno
- Profesional de Planeación
- Profesional de Contabilidad
- Profesional de Sistemas
- Técnico de operación

SEGUNDO: Asignar las siguientes funciones al comité del Sistema de Gestión de Calidad:



centroabastos

Central de Abastos de Bucaramanga S.A.
Nit. 890.208.395-8

- Planear, apoyar y asistir el proceso de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecer los mecanismos que permitan a los diferentes procesos la aplicación de la política de calidad.
- Elaborar los programas de auditorías internas y evaluar los resultados
- Transmitir a la comunidad las políticas de calidad aprobada por la alta dirección en la creación, diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, orientado a la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.
- Estudiar las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad producidas por los usuarios internos y externos.
- Velar por el cumplimiento de la Norma Técnica Colombia NTC ISO 9001:2008
- Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, implementarlas en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Promover el compromiso de la alta dirección en el desarrollo y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

TERCERO: Notificar la presente Directiva Gerencial a cada uno de los titulares de los cargos que integran el Comité del Sistema de Gestión de Calidad.

Dada en Bucaramanga, a los 25 JUN 2012

CARLOS EDUARDO QUIROGA ÁLVAREZ
Gerente General

| | |
|------------|--|
| Anexo: | 0 |
| Código: | 50 018 Directivas |
| Proyector: | 70 44 Luis María Uribe Y / Profesional de Planeación |
| Revisó: | 50 01 Román L. Tellez A / Director Jurídico |
| Aprobó: | 70 Alexander Ortiz Ortiz / Gerente Financiero Administrativo y de Planeación |

Revisado
28-06-12

Vía al Palenque - Café Madrid No. 44 - 96
PBX: (57) 6760173 / FAX: (57) 6760519
Bucaramanga- Santander - Colombia.

ANEXO D. LISTADO DE ESTACIONES DE SERVICIO¹⁸

ESTACIONES DE SERVICIO A COMBUSTIBLE LÍQUIDO

1. DISTRIBUIDORA DE COMBUSTIBLES LA 21 Calle 21 Carrera 16
2. ESTACIÓN DE SERVICIO CARIBE Carrera 15 3-17
3. ESTACIÓN DE SERVICIO CIUDAD BONITA Av. Quebrada Seca 17-15
4. ESTACIÓN DE SERVICIO DEL NORTE Km 1 Carretera A
5. ESTACIÓN DE SERVICIO EL LIBERTADOR Carrera 15 20-78
6. ESTACIÓN DE SERVICIO LA AMERICANA Calle 22 14-22
7. ESTACIÓN DE SERVICIO SOL DE ORIENTE Calle 32 33A – 10
8. ESTACIÓN DE SERVICIO LA CONCORDIA Carrera 14 48-09
9. ESTACIÓN DE SERVICIO LA HORMIGA Carrera 15 11-07
10. ESTACIÓN DE SERVICIO DAGAR Calle 31 21-45
11. ESTACIÓN DE SERVICIO LA BASCULA Km 1 Vía Palenque
12. ESTACIÓN DE SERVICIOS LA VIRGEN Carrera 15 3-28
13. ESTACIÓN DE SERVICIO LAS VEGAS Km 4 Vía Girón
14. ESTACIÓN DE SERVICIO SANTA MARTA Carrera 15 6-9
15. ESTACIÓN DE SERVICIO EL CENTRO Carrera 14 No. 33 – 10
16. ESTACIÓN DE SERVICIO VIJAGUAL Kilometro 8 Vía a Rio Negro
17. ESTACIÓN DE SERVICIO PUENTE LA CEMENTO Kilometro 4 Vía al Mar
18. ESTACIÓN DE SERVICIO CAMPO HERMOSO Carrera 10 48 – 18
19. ESTACIÓN DE SERVICIO COTAXI Carrera 19 16 – 58
20. ESTACIÓN DE SERVICIO CENTENARIO Av. Quebrada Seca. 18 – 74
21. ESTACIÓN DE SERVICIO LA PARADA Kilometro 2 Vía a Pamplona

¹⁸CONCEJO DE BUCARAMANGA. Descargas_respuestas_planeación [En línea]. <http://www.concejodebucaramanga.gov.co/descargas/RESPUESTAS_PLANEACION_2009.pdf> [Citado 23 de agosto de 2012]

- 22. ESTACIÓN DE SERVICIO TRANSCOLOMBIA Carrera 15 3 -65
- 23. ESTACIÓN DE SERVICIO LA FLORA Trans. Oriental Metropolitana 89 – 02
- 24. ESTACIÓN DE SERVICIO CHAPINERO Calle 5A 15 – 08
- 25. ESTACIÓN DE SERVICIO EL BUENO Transversal Metropolitana 13B – 30
- 26. ESTACIÓN DE SERVICIO LA ISABELA Calle 105 No. 16A – 32
- 27. ESTACIÓN DE SERVICIO ESTORAQUES Kilometro 3 Vía Girón
- 28. ESTACIÓN DE SERVICIO SAN GABRIEL Carrera 27. 58 – 35
- 29. ESTACIÓN DE SERVICIO REAL DE MINAS Carrera 17C 56 – 10
- 30. ESTACIÓN DE SERVICIO EL TRIANGULO Diagonal 15 56 – 15
- 31. ESTACIÓN DE SERVICIO LA AURORA Calle 32 33A-56
- 32. ESTACIÓN DE SERVICIO EXICENTRO Calle 45 con Carrera 17
- 33. ESTACIÓN DE SERVICIO LA UNIÓN Carrera 17 con Calle 45

ESTACIONES DE SERVICIO A COMBUSTIBLE GASEOSO

- 34. EDS. LOS BÚCAROS Carrera 26 21- 55
- 35. ESTACIÓN DE SERVICIO LA ISLA Carrera 17C 56 – 30


ESTACIONES DE SERVICIO MIXTAS (COMBUSTIBLE LIQUIDO Y GNCV)

- 36. ESTACIÓN DE SERVICIO MIXTA LA ROSITA Avenida la Rosita – Carrera 21
- 37. ESTACIÓN DE SERVICIO MIXTA COLOMBIA Calle 33. 24 – 05
- 38. ESTACIÓN DE SERVICIO MIXTA EL PUENTE Kilometro 4 Vía Rio Negro
- 39. ESTACIÓN DE SERVICIO MIXTA LA 27 Carrera 27 Calle 37
- 40. ESTACIÓN DE SERVICIO MIXTA CARRERA 21 – CALLE 30 Carrera 21 – Calle 30
- 41. ESTACIÓN DE SERVICIO MIXTA SERVISANTANDER Calle 21 17 - 24
- 42. ESTACIÓN DE SERVICIO MIXTA CENTRO ABASTOS Km 3 Vía Palenque – Café Madrid.

ANEXO E. FICHA DE OBSERVACIÓN

| FICHA DE OBSERVACIÓN "Análisis de precios de los combustibles" | | | |
|--|--------|-----------|------|
| Fecha: | | | |
| Nombre de la estación: | | | |
| Ubicación: | | | |
| PRECIOS | | | |
| Gasolina | | A.C.P.M.: | GAS: |
| Corriente: | Extra: | | |

ANEXO F. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

| | | | |
|---|---|--------------------------------|---------------|
|  centroabastos <small>Central de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | | PÁGINA 1 DE 1 |
| | OBJETIVO: Identificar el grado de satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados por la CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A | | |
| REVISÓ: GERENTE FINANCIERO, ADMINISTRATIVO Y DE PLANEACIÓN | | APROBÓ: GERENTE GENERAL | |

Clasifique su nivel de satisfacción como usuario arrendatario, de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1 = Deficiente
 2 = Insuficiente
 3 = Aceptable
 4 = Sobresaliente
 5 = Excelente

Señale NS/NC si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS/NC |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. El proceso (desde la solicitud hasta la aprobación) para ser parte de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., como usuario arrendatario. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1. La infraestructura con que cuenta para el desarrollo de sus actividades comerciales. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Las condiciones de seguridad de las instalaciones frente a posibles eventualidades de riesgo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. El mantenimiento a las instalaciones ofrecido por la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. El servicio de seguridad y vigilancia las veinticuatro (24) horas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Los servicios adicionales (auditorio, sonido interno, apoyo promocional). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. El servicio al cliente ofrecido por parte del personal de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Tiempo de respuesta rápido frente a las necesidades y requerimientos que se presentan. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Las condiciones ambientales e higiénicas de CentroAbastos S.A. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. El servicio que presta la CentroAbastos S.A., frente a la formación y capacitación de los usuarios arrendatarios para contribuir y mejorar su actividad comercial. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ANEXO G. ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DE LA EMPRESA

ACTA N° 01



ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En la ciudad de Bucaramanga a los 7 días del mes de Septiembre del año 2012 hago entrega formal a la Gerencia Financiera, Administrativa y de Planeación de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A la documentación de los todos los procesos (Gestión ambiental, Gestión de Arrendamientos y servicios, Gestión de bienes y servicios, Gestión de recursos físicos, Gestión Financiera, Gestión Gerencial y de Recursos, Gestión humana, Gestión jurídica y legal y Gestión Tecnológica) actualizada correspondiente al manual de procedimientos relacionada en las tablas anexas.

Entrega:

Laura Andrea Valbuena Santos
LAURA ANDREA VALBUENA SANTOS
Practicante UIS

Recibe:

Mayerly Astrid Noriega Jaimes
MAYERLY ASTRID NORIEGA JAIMES
Gerente Financiera, Administrativa y de Planeación (E)

Folios 507.

Vía al Palenque - Café Madrid No. 44 - 96
PBX: (57) 6760173 / FAX: (57) 6760519
Bucaramanga- Santander - Colombia.

ANEXO H. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | | ENERO | | | | | | | |
|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|--|--|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| DIAGNÓSTICO | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación sobre la empresa, sus actividades, procesos y metas corporativas | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Socialización del cronograma de trabajo en la empresa | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño y aplicación de prueba diagnóstica | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reaización de informe de diagnóstico inicial | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PLANIFICACIÓN | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión y ajuste de la misión, visión y los valores corporativos | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseñar política y objetivos de calidad | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conformación del comité de la calidad | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del mapa de procesos | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Identificación y caracterización de los procesos desarrollados en la empresa | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DOCUMENTACIÓN | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Definición de la guía para la elaboración y control de documentos | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de documentos del SGC | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de los documentos requeridos por la empresa | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del manual de funciones | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Definición del listado maestro de documentos de SGC | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| IMPLEMENTACIÓN DEL SGC | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Socialización y orientación de cada uno de los procesos involucrados | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Difusión de la documentación del SGC | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Ajustar los documentos existentes | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Desarrollo de dos auditorías internas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| Resultados y plan de mejora de las auditorías | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Revisión por la dirección | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| REVISIÓN DEL AVANCE DEL PROYECTO | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |

ANEXO I. CONTRATO CON LA EMPRESA PROCESOS CONSTRUCTIVOS

CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A.




centroabastos
Central de Abastos de Bucaramanga S.A.

NIT. 890.208.395-8

| | |
|---|---|
| CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES | No. 201200006 |
| CIUDAD Y FECHA: | Bucaramanga, 20 de septiembre de 2012 |
| CONTRATANTE: | Central de Abastos de Bucaramanga S.A., a través de CARLOS EDUARDO QUIROGA ÁLVAREZ , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 91.489.920 de Bucaramanga, en su condición de Gerente General. |
| CONTRATISTA: | PROCESOS CONSTRUCTIVOS INTEGRADOS S.A.S. |
| Nit. | 900.415.692-3 |
| OBJETO: | Realizar tres auditorías internas basadas en la norma NTC-9001:2008, consistente en un análisis documentado del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. |
| OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: | 1. Realizar análisis de la documentación relacionada con la organización, los procesos auditados y el proyecto según la norma NTC-ISO 9001:2008, de acuerdo a las auditorías realizadas. 2. Elaborar listas de chequeo, de acuerdo con el procedimiento de auditorías internas, considerando el enfoque PHVA. 3. Realizar entrevistas al personal designado por Centroabastos S.A., para el desarrollo del proyecto de certificación en Gestión de la Calidad. 4. Verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. con base en los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2008. 5. Realizar análisis de los resultados que arrojen las tres auditorías. 6. Redacción de no conformidades reales y potenciales encontradas en las auditorías internas realizadas. 7. Organizar reunión de cierre en la que se entregue un informe general del cumplimiento del objeto del contrato. |
| OBLIGACIONES DE LA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA: | La Central de Abastos de Bucaramanga se compromete a: 1. Proveer la información y colaboración necesaria para el cumplimiento del objeto anteriormente señalado. 2. Pagar al Contratista el valor del presente CONTRATO de Prestación de Servicios Profesionales. PARÁGRAFO: Todo desplazamiento del CONTRATISTA fuera de Bucaramanga y originado por el desarrollo de las operaciones y convenio previamente, será cubierto por CENTROABASTOS S.A., en lo relativo a pasajes, alojamiento, alimentación y una suma diaria equivalente al 30% del salario mínimo legal mensual vigente por concepto de gastos personales. |
| VALOR: | El valor del presente contrato asciende a la suma de: SEIS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE. (\$ 6.960.000) incluido IVA. |
| FORMA DE PAGO: | La Central de Abastos de Bucaramanga cancelará el valor del presente contrato, en tres (03) mensualidades iguales, previa presentación de la cuenta de cobro y suscripción del Acta de Cumplimiento Parcial por parte del Supervisor del presente Contrato de Prestación de Servicios Profesionales. |
| IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL: | El pago de honorarios a que se obliga la Central de Abastos de Bucaramanga S.A., en el presente Contrato de Prestación de Servicios Profesionales, se imputará con cargo al rubro 2201010101, ASISTENCIA TÉCNICA, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2012000522 del 19/09/2012 |
| PLAZO DE EJECUCIÓN: | El término para la ejecución del presente Contrato de Prestación de Servicios Profesionales será de TRES (03) MESES , contados a partir de la suscripción del acta de inicio. |
| GARANTÍAS: | EL CONTRATISTA deberá constituir en una compañía de seguros legalmente establecida en el país, una garantía única a favor CENTROABASTOS S.A. que avale y ampare lo siguiente: A) CUMPLIMIENTO: Cuya cuantía será del 10% del valor total del contrato, por el término de ejecución del mismo y cuatro (4) meses más. B) CALIDAD DEL SERVICIO: Por un valor igual al 10% del valor del Contrato de Prestación de servicios Profesionales. por el término del mismo y |

| | |
|---------------------------------------|--|
| <p>CLÁUSULA COMPROMISORIA:</p> | <p>Las partes acuerdan que para la solución de todas las diferencias o controversias que surjan de la celebración, ejecución, terminación o liquidación de este CONTRATO de Prestación de Servicios Profesionales, se someterá a decisión arbitral. El Tribunal de Arbitramento estará integrado por tres árbitros designados así: uno por cada parte y éstos de consuno nombrarán al tercer árbitro y a falta de acuerdo sobre el nombramiento, se facultará al Director del Centro de Arbitramento y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, para que conforme el Tribunal de Arbitramento en su totalidad. El Tribunal decidirá en derecho, sometiéndose a las normas sobre Arbitraje y al Reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, lugar que se determina para la instalación y funcionamiento del Tribunal de Arbitramento.</p> |
| <p>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD</p> | <p>Mediante la suscripción del presente documento, el contratista se compromete a usar la información obtenida con ocasión del contrato firmado entre las partes, exclusivamente para el desarrollo de las actividades relacionadas con el objeto contractual, aceptando que los recursos de información que le serán suministrados tienen un propósito determinado y serán utilizados de manera racional, sin abusos, derroches y desaprovechamientos, y por ende, las actividades que realice serán objeto de permanente control y monitoreo. Igualmente se compromete, a no hacerla pública a persona natural o jurídica, excepto en los eventos en los que cuente con autorización expresa y escrita por parte de la Centroabastos S.A. para hacerlo. La obligación de reserva o confidencialidad asumida en virtud del presente contrato estará vigente durante toda la vida de la Centroabastos S.A., haciéndose responsable por los daños y perjuicios que ocasione por la difusión de información sin autorización. De igual forma declara que conoce las obligaciones emergentes de la política de seguridad de la información adoptada por la central de Abastos de Bucaramanga S.A., así como las normas, procedimientos y prácticas que de ella surjan, y se compromete a darles cumplimiento.</p> |

En constancia de lo anterior, se firma el presente documento en la ciudad de Bucaramanga, a los veinte (20) días del mes de septiembre de 2012.


CARLOS EDUARDO QUIROGA ÁLVAREZ
Gerente General


PROCESOS CONSTRUCTIVOS INTEGRADOS S.A.S.
Representante Legal **LUIS FERNANDO CALDERÓN M.**

Código: 30.0.13. / Contratos de Prestación de Servicios
Proyecto: Martha Carolina Ortega Castro / Profesional Jurídica y de Talento Humano
Revisó: Román Leonardo Téllez Ariza / Director Jurídico y de Talento Humano

ANEXO J. INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

| | | | |
|--|---|--|--|
|  <p>Centro Abastos Central de Abastos de Bucaramanga S.A.</p> | <p>PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD</p> | | <p>Código : I-GSC-001</p> |
| | <p>INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</p> | | <p>Versión : 01 Página 1 de 7</p> |
| <p>Revisó y Aprobó: COMITÉ DE SGC</p> | | | <p>Fecha de aprobación: 19 de Nov. de 2012</p> |

| | |
|---|--|
| <p>OBJETIVO</p> | <p>POLÍTICAS</p> |
| <p>Suministrar información acerca de los requisitos que deben tener los documentos en su elaboración, para una estandarización de estos dentro del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa</p> | <p>Los lineamientos de este instructivo aplican para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A.</p> |
| <p>NORMATIVIDAD</p> | |
| <p>Ley 594 del 2000 Norma NTC ISO 9001:2008</p> | |
| <p>DEFINICIONES</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Copia Controlada: Son los documentos que se distribuyen a las diferentes áreas de la Organización, registrados en el Listado Maestro de Documentos. • Procedimiento: Documento escrito de un proceso en particular que comunica los métodos establecidos para el desempeño y administración del trabajo e identifica el responsable por el desarrollo de cada etapa. Los procedimientos en algunos casos referencian los instructivos de trabajo. • Documento: Todo tipo de papel o archivo de datos de computadora que contiene información técnica que define un proceso a seguir. Como ejemplo: dibujos, especificaciones, instructivos, procedimientos, manuales, formatos para registros, etc. • Control de documentos: Comprende la aprobación, emisión, distribución, revisión. Actualización, identificación de cambios, identificación del estado de revisión actual, disponibilidad en los puntos de uso, identificación y prevención del uso de documentos obsoletos del Sistema de Gestión de Calidad. | |

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La documentación base del Sistema de Gestión de Calidad de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A se clasifican así:

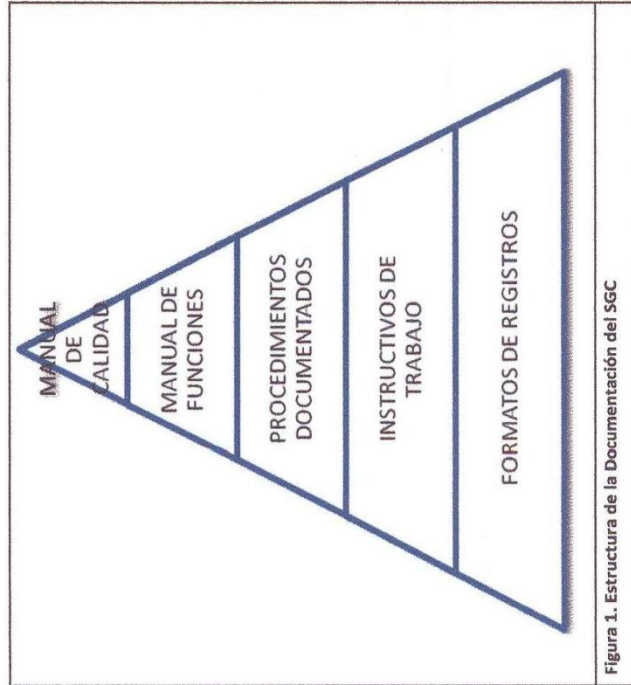


Figura 1. Estructura de la Documentación del SGC

TIPOS DE DOCUMENTOS

- **Manual de Calidad**

Concepto: Documento que formaliza la política de la empresa relativa a la gestión de la calidad, definiendo las normas y procedimientos operativos de referencia, los objetivos de calidad y el sistema de responsabilidad

Metodología de elaboración: El manual de calidad es único para cada empresa. El manual debe incluir:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Manual de funciones**

Concepto: Documento que especifica las competencias y funciones específicas de cada uno de los cargos de CENTROABASTOS S.A.

Metodología de elaboración: El manual de competencias y funciones específicas debe tener:



centroabastos
Centro de Productos de Alimentación S.A.

PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Código : I-GSC-001

Versión : 01

Página 3 de 7

| | |
|---|---|
| <p>a) Nombre del cargo b)</p> <p>Aplicación: Este documento aplicará a todos los cargos existentes en CENTROABASTOS S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento: <p>Concepto: Forma especificada de llevar a cabo un proceso o una actividad.</p> <p>Metodología de elaboración: Un procedimiento debe tener:</p> <ol style="list-style-type: none"> Título y código que permita identificar el documento Objetivo: Que facilite conocer el propósito o finalidad del procedimiento Políticas Descripción de las actividades: Se realiza mediante la elaboración de un diagrama de flujo o texto explicativo en el cual se describe paso a paso las actividades junto con los registros generados, quién es responsable de cada actividad y las correspondientes observaciones si aplica. Cambios: Detallar los cambios que se generan de una versión a otra. <p>Un procedimiento debe responder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Qué debe hacerse Quién debe hacerlo Cuando, donde y como se lleva a cabo Cómo debe controlarse y registrarse | <p>Aplicación: Son utilizados para describir los procedimientos que son necesarios para llevar a cabo un proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructivos de trabajo <p>Concepto: Describe las operaciones que hay que realizar en cada proceso o en cada puesto de trabajo.</p> <p>Metodología de elaboración: Los instructivos deben contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> Título y código que permita identificar el documento Objetivo: Que facilite conocer el propósito o finalidad del procedimiento Responsable: Cargos que tienen la responsabilidad de que el instructivo se aplique y se cumpla satisfactoriamente Descripción de actividades: Información suficiente para la realización de las actividades, que permitan al lector entender claramente la forma de llevar a cabo proceso que se esté describiendo. <p>Aplicación: Utilizados para describir un proceso o procedimiento que contenga varios factores o actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos y registros: <p>Concepto formato: Documento preestablecido para consignar datos generados de una determinada actividad, el cual una vez diligenciado correctamente se convierte en un registro.</p> <p>Concepto registro: Constituyen la base de la comprobación de la correcta implantación del sistema de gestión de calidad, proporcionando una evidencia objetiva de las actividades realizadas o de resultados obtenidos.</p> <p>Metodología de elaboración: Los formatos de los registros y los registros deben</p> |
|---|---|

tener la siguiente metodología para su correcta presentación:

- a) Título y código que permita identificar el documento
- b) Información: Se diligencian los formatos de forma legible y sin correcciones. Los registros son único e inmodificables.

Aplicación: Utilizados para evidenciar la realización de actividades de los procedimientos.

• **FORMA DE LOS DOCUMENTOS**

Presentación de los procedimientos

Encabezado: El encabezado deberá contener la siguiente información:

- a) Logo
- b) Nombre del proceso
- c) Código del documento
- d) Nombre del documento
- e) Versión
- f) Numeración
- g) Revisión
- h) Aprobación
- i) Fecha de aprobación

Cuerpo del documento (Primera Página):

- a) Objetivo
- b) Políticas
- c) Normatividad
- d) Definiciones y/o consideraciones

Cuerpo del documento (con diagrama de flujo):

- a) Encabezado
- b) Interpretación de los símbolos
- c) Diagrama de flujo

- d) Descripción del diagrama
- e) Responsable
- f) Documentos de referencia

Cuerpo del documento (en texto)

- a) Encabezado
- b) Actividad
- c) Descripción de la actividad
- d) Responsable
- e) Documentos de referencia

En adelante tiene la misma estructura de la segunda página

Control de cambios:

Va en la última página

- a) Encabezado
- b) Versión
- c) Fecha de actualización
- d) Descripción del cambio

Presentación de los formatos, manuales e instructivos

Estos documentos deben llevar un encabezado que los identifique:

- a) Logo
- b) Nombre del documento
- c) Versión
- d) Código
- e) Y demás información que requiera



PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Código : I-GSC-001

Versión : 01

Página 7 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN |
|------------|-------------------------|-----------------------|
| VERSIÓN 01 | 19 DE NOVIEMBRE DE 2012 | CAMBIO DE METODOLOGÍA |

ANEXO K. MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------|-------------------------|------------------------|
| VERSIÓN | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| VERSIÓN 01 | 19 DE NOVIEMBRE DE 2012 | CREACIÓN DEL DOCUMENTO |
| | | |
| | | |




| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| GLOSARIO | 4 |
| 1. OBJETO..... | 7 |
| 2. ALCANCE | 7 |
| 3 .DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA | 7 |
| 3.1 DATOS GENERALES | 7 |
| 3.2 RESEÑA HISTORICA | 8 |
| 3.3 OBJETO SOCIAL | 9 |
| 3.4 OBJETIVOS Y FINALIDADES | 11 |
| 3.5 SERVICIOS PRESTADOS | 11 |
| 3.6 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO..... | 11 |
| 3.7 REQUISITOS DEL CLIENTE | 12 |
| 4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 12 |
| EXCLUSIONES..... | 13 |
| 5. ORGANIGRAMA | 14 |
| 6. DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | 15 |
| 6.1 MISIÓN..... | 15 |
| 6.2 VISIÓN | 15 |
| 6.3 POLÍTICA DE CALIDAD | 15 |
| 6.4 OBJETIVOS DE CALIDAD | 16 |
| 6.5 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN | 16 |
| 7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 16 |
| 7.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN | 16 |
| ▪ Manual de la Calidad | 17 |
| ▪ Manual de Funciones..... | 17 |
| ▪ Procedimientos:..... | 18 |
| ▪ Instructivos..... | 21 |
| ▪ Documentos Externos: | 22 |

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

| | |
|---|-----------|
| ▪ Registros | 22 |
| 7.2 MAPA DE PROCESOS..... | 26 |
| 7.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS | 27 |
| PROCESO GESTIÓN GERENCIAL..... | 28 |
| PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | 29 |
| PROCESO GESTIÓN INMOBILIARIA, COMERCIAL Y DE NEGOCIOS | 30 |
| PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS..... | 31 |
| PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL..... | 32 |
| PROCESO GESTIÓN HUMANA..... | 33 |
| PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA | 34 |
| PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL | 35 |
| PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | 36 |
| PROCESO GESTIÓN FINANCIERA | 37 |
| 7.4 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS | 38 |
| 7.5 MEDICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD | 40 |
| 8. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA | 42 |

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

GLOSARIO

Acción Correctiva: La acción correctiva involucra el hallazgo de la causa del problema particular y la posterior realización de las acciones necesarias para evitar la recurrencia del problema

Acción Preventiva: La empresa debería emplear sus registros para ver si existe alguna tendencia que muestre que podría surgir un problema potencial. Cuando se identifica un problema potencial, se puede requerir desarrollar e instaurar un curso de acción para reducir, eliminar el riesgo del problema.


Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Auditoría Interna: Las auditorías tienen que ver con conseguir información de forma planificada, de una variedad de fuentes y comparar todo a fin de confirmar que las cosas se están llevando a cabo adecuadamente.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características o rasgo diferenciador que pueden ser inherentes o asignadas, cualitativas o cuantitativas, cumple con los requisitos, necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícita u obligatoria.

Control de calidad: parte de la gestión de la calidad referente a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, se orientan al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Control de Documento: El control de documentos tiene que ver básicamente con asegurar que el documento en uso sea el documento "correcto", aprobado, según como sea necesario. Es decir, que el documento aplicable (por lo general, la última edición) para el trabajo que se está realizando.

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

Control de Producto No Conforme: Usted deberá decidir qué hacer al respecto. La norma le exige tener formas de identificar el producto y/o servicio no conforme, decidir qué hacer y, siempre que sea posible, apartarlo del producto y/o servicio aceptable.

Control de Registro: Usted debería decidir que registros se requieren en relación con su empresa. Deberá identificar por cuánto tiempo debería guardarse cada tipo de registro, donde se encontrarán y como se dispondrá de ellos.

Formato: Es un esquema en blanco donde se encuentra una serie de datos a diligenciar.

Instructivo: Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.

Mapa de Procesos: El mapa de procesos es una representación gráfica de cómo la empresa espera alcanzar los resultados planificados para el logro de su estrategia o política de calidad

a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos (mapa)

Objetivos de Calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.


Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PQRS: Petición, quejas, reclamos y satisfacción.

Registro: Documento, datos que poseen significado y su medio de soporte, que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

Requisitos del Cliente: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, Expresión en el contenido de un documento, formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y de la cual no se permite ninguna desviación.


Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión de la calidad: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Significa disponer de una serie de elementos como Manual de la calidad, Herramientas de medición, Carpetas de procedimientos, Personal capacitado, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes. Los elementos de un sistema de la calidad deben estar documentados por escrito.

Talento Humano: Se refiere a la gestión de conocimiento y todos los procesos de nuestro personal, vistos como el actor más importante de la organización y no como un recurso (humano).

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

1. OBJETO

Este Manual de la Calidad busca describir el Sistema de Gestión de la Calidad NTC – ISO 9001:2000 implementado en la CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A., indicando el alcance, los procedimientos establecidos y los procesos del Sistema, así como su interacción.

2. ALCANCE


Este manual describe todo el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en LA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A., enfocado en los procesos misionales de la organización: **GESTIÓN INMOBILIARIA, COMERCIAL Y DE NEGOCIOS Y GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (BÁSCULA Y EDS).**

Todos los requerimientos de la norma NTC – ISO 9001:2008 son aplicables para este sistema, excepto el numeral 7.3 “Diseño y Desarrollo”.

3 .DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1 DATOS GENERALES

- NOMBRE O RAZON SOCIAL: Central de Abastos de Bucaramanga S.A “Centroabastos S.A.”
- NIT: 890.208.395-8
- DIRECCIÓN: Vía palenque – café Madrid N° 44-96, Bucaramanga
- TELEFONOS: PBX 6760173, FAX 6760519
- E-MAIL: administración@centroabastos.com
- PÁGINA WEB: www.centroabastos.com
- REPRESENTANTE LEGAL: Carlos Eduardo Quiroga Álvarez

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |


- TIPO DE SOCIEDAD: Sociedad Anónima
- SECTOR: Servicios
- ACTIVIDAD ECONOMICA: Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o alquilados, Comercio al por menor de combustibles para automotores, Comercio al por menor de lubricantes, aditivos y productos de limpieza para vehículos automotores.

3.2 RESEÑA HISTORICA

Durante estos 23 años de operaciones, ha crecido en forma gradual y acorde a las necesidades de cada sector, siendo sus principales obras la construcción de:

- bodega No.7 con su vía de acceso,
- báscula electrónica para vehículos de carga
- Estación de Servicios para la venta de combustibles y productos afines,
- Bodega No.8 con sus vías de circulación,
- Bodega No.10 con su sector de clasificadores I y II, sector de ahuyama y mazorca y del cebollin
- Calle 2ª interna,
- Bodega No.9 con sus vías de circulación
- Remodelación de la bodega No.4,
- vías perimetrales para el sector de clasificadores fase II,ç
- Bodega No.11 - terminal pesquero,
- La ampliación de la bodega No.7,
- Bodega No.12 y
- las bodegas 13, 14 y 15 con sus vías y redes de servicios públicos que cubrieron en total 21.000 mts2

A la vez que se realizó este crecimiento, se actualizaron sus redes de servicios públicos, se construyó la PTAR1, PTAR2, PTLX y hoy día se adelanta el proyecto de mejoramiento de la

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |


PTAR2 y PTLX. En lo referente al sistema de energía, este se aumentó de 300 KVA a 1.942,5 KVA instalados, con conexión directa a la red de energía a 34.500 KV, soportado en caso de cortes del sistema por plantas generadoras que cubren la necesidad total del sistema.

Su comercio interno genera aproximadamente 4.000 empleos directos, 1.300 indirectos y la visitan vendedores, compradores y transportadores en una cantidad de 4.500 personas en un día de mercado.

Opera 362 días del año, las 24 horas del día, con horarios controlado de ingreso a la 1:30 a.m., hora en que se inicia formalmente el mercado.

3.3 OBJETO SOCIAL


La planeación, promoción, desarrollo, explotación, aprovechamiento, dirección o administración de la central mayorista de abastos de Bucaramanga, su área metropolitana y demás zonas de influencia del mercado agroalimentario y la de contribuir a la solución de problemas de mercadeo, de los productos agropecuarios- agroindustriales, bienes y servicios, la organización de programas de mercadeo que mejoren el sistema de distribución de las cadenas agroalimentarias, mayoristas-detallistas y la asistencia técnica a los usuarios. Constituye además objeto de la sociedad, propender por el mejoramiento de la seguridad alimentaria de la región, en especial de las clases menos favorecidas a través de ubicar al consumidor, abastecerlo de cantidades necesarias de productos alimenticios, además proveer, facilitar y modernizar el abastecimiento continuo de productos agropecuarios a la población actual y futura de Bucaramanga y su área metropolitana, con uso de sistemas eficientes, mejora de las modalidades del mercado minorista, acercando al productor divulgación de precios y calidades, estudio de los sistemas de distribución, producción y comercialización en otras ciudades y países, realización de proyecciones, estudios de los aspectos económicos, sociales, demográficos, financieros, legales y administrativos; capacitación de los recursos humanos requeridos. Todo con el propósito de lograr una adecuada canalización en la distribución, consumo, transporte y venta de productos alimenticios, en procura de bienestar para la ciudadanía. En desarrollo de estos objetivos la sociedad podrá: A- Adquirir, conservar, gravar y

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

enajenar toda clase de bienes necesarios para el logro de los objetos. B- Dar o tomar en arrendamiento toda clase de bienes. C- Girar, aceptar, endosar, negociar, descontar y dar en prenda de garantía toda clase de títulos valores e instrumentos negociables y demás documentos civiles y comerciales. D- Comprar, vender sus activos, e incluso acciones, bonos, títulos valores, documentos de deuda pública. E- Contratar servicios de personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras. F- Gestionar el funcionamiento de proyectos y obras con cualquier tipo de entidades o personas. G- Tomar y dar dinero en mutuo. H- Organizar dentro de la empresa departamentos técnicos encargados de realizar estudios, absolver consultas y prestar servicios de asesoría a terceros para el mejor logro del objeto social. I- Garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas o depósitos sus propias obligaciones. J- Explotar sus activos, según los estatutos o reglamentaciones que al efecto dictará la sociedad. K- Celebrar toda clase de negocios jurídicos compatible y tendiente al desarrollo de su objeto social. L- Recolectar, analizar y difundir, entre sus usuarios, información diaria sobre precios y volúmenes transados en el mercado bajo su área de influencia. M- Crear los fondos de apoyo que faciliten la implementación y desarrollo de proyectos agroalimentarios para sus asociados, los cuales deberán ser reglamentados por la junta directiva de Centroabastos S.A. N- Establecer convenios con instituciones educativas oficiales o privadas que contribuyan al mejoramiento integral de Centroabastos S.A. y sus asociados. La reglamentación deberá formularla la gerencia general de Centroabastos S.A. O- Prestar servicios complementarios a las actividades comerciales que se desarrollan dentro de la central, tales como: distribución y venta de productos derivados del petróleo y gas vehicular, servicios complementarios de mantenimiento y atención vehicular, servicio de hotelería y turismo, servicio de estacionamiento, servicio de recolección y manejo de residuos sólidos, venta de servicios públicos y los demás necesarios para apoyar el desarrollo de la operatividad de Centroabastos S.A. P- Las demás que las normas le asignen.

3.4 OBJETIVOS Y FINALIDADES

Centroabastos S.A en aras de satisfacer las necesidades y requisitos de sus clientes ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basándose en la Norma NTC ISO 9001:2008.

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

La evidencia del cumplimiento de esta Norma Internacional se encuentra recopilada en este documento (manual de calidad) y todos aquellos que se deriven del mismo.

3.5 SERVICIOS PRESTADOS


Centroabastos S.A, para dar cumplimiento a los objetivos y desarrollar el objeto social establecido en los Estatutos de la Sociedad, presta los siguientes servicios:

- a) Servicios de Gestión Comercial y de negocios
- b) Actividad inmobiliaria
- c) Actividades conexas a la actividad inmobiliaria tales como:
 - 1. Servicio de aseo de áreas comunes y recolección de basuras.
 - 2. Servicio de seguridad de las instalaciones físicas y de la operación del mercado
 - 3. Ordenamiento del tránsito y mercado
- d) Estación de Servicio Mixta y servicios complementarios conexas al transporte
- e) Servicio de báscula

3.6 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

Centroabastos S.A. posee instalaciones propias ubicadas en la Vía palenque – Café Madrid N° 44-96 del municipio de Bucaramanga, con un área total de 26.6 hectáreas, de las cuales 17.2 Ha. están construidas, representadas en edificaciones, vías de circulación y zonas verdes.

Así mismo la empresa cuenta con un edificio administrativo, dotado con oficinas y demás herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de sus funciones.


| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

3.7 REQUISITOS DEL CLIENTE

- Disponer del área arrendada para realizar la actividad comercial autorizada.
- Recibir una atención amable, eficaz, rápida e idónea.
- Participar en los programas de capacitación que CENTROABASTOS S.A, establezca para mejorar el desempeño en sus actividades comerciales, anexas o complementarias y recibir asistencia técnica.
- Gozar de instalaciones físicas (edificaciones, vías de circulación peatonal y vehicular, zonas de estacionamiento) adecuadas para desarrollar la actividad comercial y obtener el mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas.
- Recibir servicios complementarios de calidad (Estación de Servicios y Bascula)
- Obtener la oportuna y correcta liquidación de todos los conceptos derivados del contrato de arrendamiento y/o de los servicios o permisos autorizados.
- Disponer de mecanismos adecuados de seguridad, salubridad, higiene y aseo
- Participar en las giras comerciales nacionales e internacionales propuestas por la administración.
- Participar en todos los programas y concursos de incentivos o motivación realizados por la empresa.

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

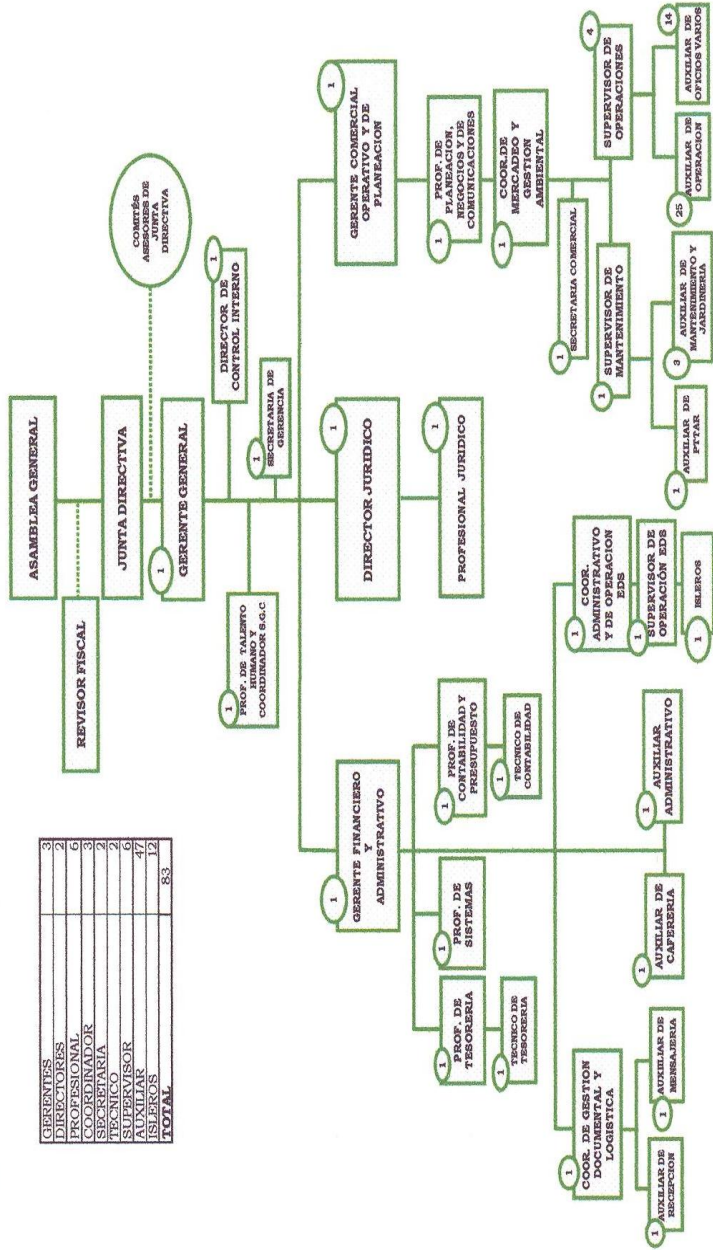
Prestar los servicios inmobiliarios para la comercialización de productos agroalimentarios y agroindustriales, así como la venta de combustibles y lubricantes y el pesaje vehicular en báscula electrónica.


| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

EXCLUSIONES

La organización excluye el numeral 7.3 "Diseño y Desarrollo". Esta exclusión es justificada puesto que la empresa en la prestación de sus servicios no requiere de algún tipo de actividad intelectual o creativa.

5. ORGANIGRAMA



| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

6. DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

6.1 MISIÓN


La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. "Centroabastos S.A", es el más importante operador logístico del Nororiente Colombiano, encargado de brindar a sus clientes las mejores condiciones para acceder a la comercialización de los productos agroalimentarios y agroindustriales en forma mayorista y detallista con el fin de ser dirigidos hacia los diferentes mercados del país; ofreciendo una adecuada infraestructura física y tecnológica, con los mejores niveles de calidad, sostenibilidad ambiental y responsabilidad social, comprometiendo al recurso humano a trabajar en pro de la mejora continua de la organización, para mantenerla como empresa líder en el sector.

6.2 VISIÓN

Para el año 2017, la Central de Abastos de Bucaramanga S.A "CENTROABASTOS S.A.", será el más importante operador e integrador logístico para la comercialización de los productos de la cadena agroalimentaria y agroindustrial a nivel nacional en forma mayorista y detallista; bajo los más altos estándares de calidad, sostenibilidad ambiental, modernización tecnológica, responsabilidad social y mejora continua.

6.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Centroabastos S.A. orienta sus actividades y funciones a ofrecer espacios físicos que generen un escenario propicio para la comercialización de productos agroalimentarios, agroindustriales, combustibles y lubricantes, servicio de báscula electrónica, estacionamiento y mantenimiento de vehículos; brindando atención calificada a sus clientes con un soporte humano, físico y tecnológico comprometido con el mejoramiento continuo de la organización y del sistema de gestión de la calidad.

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

6.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Lograr altos niveles de satisfacción en los clientes
2. Mantener personal competente para el desarrollo de las actividades de cada proceso.
3. Ofrecer infraestructura física y tecnológica adecuada para el desarrollo de las actividades requeridas en la correcta prestación de los servicios de la Central de Abastos de Bucaramanga S.A
4. Garantizar un ambiente sostenible para Centroabastos S.A
5. Mejorar continuamente mediante la aplicación de acciones preventivas, correctivas y revisión por la dirección.

6.5 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN


El gerente de LA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A., ha delegado al Director del Sistema de Gestión de la Calidad como representante de la Dirección, quien con independencia de otras responsabilidades tiene la autoridad y la responsabilidad de cumplir con las siguientes funciones:

- a. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b. Informar a la gerencia sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad de LA CENTRAL DE ABASTOS DE BUCARAMANGA S.A da cumplimiento a los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2008, por lo tanto su


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

documentación está fundamentada en principios de sistemas para la gestión y por el enfoque basado en procesos que maneja esta Norma.

Esta documentación parte de la identificación y caracterización de los procesos que se manejan en la empresa y está estructurada como se muestra en el gráfico.




- **Manual de la Calidad:** Describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en CENTROABASTOS S.A., incluyendo el alcance de los servicios prestados, la política de calidad y los objetivos de calidad.
- **Manual de Funciones:** Describe las funciones de los integrantes del organigrama de CENTROABASTOS S.A., incluyendo la competencia, experiencia, habilidades y responsabilidades.

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Central de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |


| MANUAL | RESPONSABLE |
|----------------------|---------------------------|
| Manual de la Calidad | Proceso Gestión Gerencial |
| Manual de Funciones | Proceso Gestión Gerencial |

- **Procedimientos:** Se han elaborado los procedimientos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008 y los que la organización consideró necesarios para el control de los procesos.


| CÓDIGO | PROCEDIMIENTO | RESPONSABLE |
|------------|--|---|
| P-GSC-001 | Control de documentos y registros | Proceso Gestión del Sistema de Calidad |
| P-GSC-002 | Auditorías Internas | |
| P-GSC-003 | Control de Producto No Conforme | |
| P-GSC-004 | Acciones Correctivas y Preventivas | |
| P-GICN-001 | Para solicitar credenciales de rodamiento | Proceso Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios |
| P-GICN-002 | Para cancelación de credenciales de rodamiento | |
| P-GICN-003 | Para el ingreso vehicular | |
| P-GICN-004 | Para salida vehicular | |
| P-GICN-005 | Para ingreso y salida vehicular con operación manual | |
| P-GICN-006 | Asignación y facturación de espacios para arriendos eventuales | |
| P-GSE-001 | Para compra y recepción de combustibles y lubricantes | Proceso Gestión de Servicios Complementarios |
| P-GSE-002 | Para venta de combustibles y lubricantes | |
| P-GSE-003 | Para control diario de existencia en tanques | |
| P-GSE-004 | Para registro de movimiento diario | |
| P-GSE-005 | Para cambio de precio en surtidores | |
| P-GSE-006 | De cobro de cartera de la estación de servicio | |
| P-GSE-007 | De registro para pesaje y repesaje vehicular en báscula | |
| P-GAM-001 | Barrido, recolección y disposición de los residuos sólidos | Proceso Gestión Ambiental |
| P-GAM-002 | Para evacuar los residuos de las rejillas de las PTAR | |
| P-GAM-003 | Para retirar arena del desarenador de las PTAR | |
| P-GAM-004 | Para determinar la altura del manto de lodo del reactor | |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  centroabastos <small>Central de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

| CÓDIGO | PROCEDIMIENTO | RESPONSABLE |
|-----------|--|---|
| P-GAM-005 | Para realización de Monitoreos | Proceso Gestión de Adquisiciones Bienes y Servicios |
| P-GAM-007 | Para recolección de residuos peligrosos | |
| P-GBS-001 | Para adquisición y recepción de bienes y suministros | |
| P-GBS-002 | Para adquisición de servicios | |
| P-GBS-003 | Para la salida de elementos del almacén | |
| P-GBS-004 | Para dar de baja un activo | |
| P-GBS-005 | Para retiro de bienes del inventario individual por pérdida o hurto | |
| P-GBS-006 | Para retiro de bienes del inventario individual por obsolescencia o no funcionalidad | |
| P-GBS-007 | Para revisión de inventario de trabajadores | |
| P-GBS-008 | Control de inventario por desvinculación de trabajadores | |
| P-GBS-009 | De entradas al almacén de activos fijos y activos de consumo controlado | |
| P-GBS-010 | Traspaso de bienes y muebles entre trabajadores | Proceso Gestión de Recursos Físicos |
| P-GBS-011 | Para donación de activos | |
| P-GRF-001 | De ejecución del servicio de mantenimiento | Proceso Gestión Financiera |
| P-GFI-001 | Facturación | |
| P-GFI-002 | Entrega de viáticos | |
| P-GFI-003 | Trámite y legalización de anticipos | |
| P-GFI-004 | Pago de cuentas con cheque | |
| P-GFI-005 | Para realizar arqueo de caja fuerte | |
| P-GFI-006 | Inversión | |
| P-GFI-007 | Reporte de novedades del módulo de credenciales a facturación | |
| P-GFI-008 | Elaboración de nómina | |
| P-GFI-010 | Pago de cuentas con transferencia electrónica | |

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Centro de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |


| CÓDIGO | PROCEDIMIENTO | RESPONSABLE |
|---------------|---|----------------------------------|
| P-GJL-001 | Terminación de un contrato de arrendamiento | Proceso Gestión Jurídica y Legal |
| P-GJL-002 | Registro de embargo de acciones | |
| P-GJL-003 | Cesión y adjudicación de contrato de arredramiento | |
| P-GJL-004 | Trámite de procesos judiciales | |
| P-GJL-005 | Traspaso de acciones | |
| P-GJL-006 | Sancionatorios para usuarios arrendatarios | |
| P-GJL-007 | Sancionatorio de única instancia para usuarios arrendatarios | |
| P-GHU-001 | Formación y desarrollo de personal | Proceso Gestión Humana |
| P-GHU-002 | Liquidación definitiva de trabajadores | |
| P-GHU-004 | Autoliquidación de aportes al sistema general de seguridad social | |
| P-GHU-005 | Evaluación de desempeño | |
| P-GHU-006 | Manejo de incapacidades | |
| P-GHU-007 | Retiro parcial de cesantías | |
| P-GHU-008 | Para expedición de certificados laborales | |
| P-GHU-009 | Para indagación, investigación y formulación de cargos | |
| P-GHU-010 | Para solicitud y pago de libranzas | |
| P-GTE-001 | Para comunicar y resolver anomalías del sistema estratégico | |
| P-GTE-002 | Para comunicar y resolver anomalías del sistema ERP | |
| P-GTE-003 | Para comunicar y resolver anomalías del sistema Libro Capital | |
| P-GTE-004 | Para realizar backup a los servidores | |
| P-GTE-005 | Para realizar backup a las estaciones de trabajo | |
| P-GTE-006 | Solicitud y control de cambios en la plataforma tecnológica | |
| P-GTE-007 | Para tramitar incidentes a los sistemas de información | |
| P-GTE-008 | Solicitud de cuenta de correo y acceso a medios de comunicación electrónica | |
| P-GTE-009 | Control de acceso a la información de los componentes tecnológicos | |
| P-GTE-010 | Para realizar eliminación de información de los equipos de | |

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Centro de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

| CÓDIGO | PROCEDIMIENTO | RESPONSABLE |
|-----------|--|---------------------------|
| | cómputo y destrucción de licencias | |
| P-GTE-011 | Para creación de usuarios, grupos y menús de acceso al sistema ERP | |
| P-GTE-012 | Para el registro y control de licenciamiento de la infraestructura tecnológica | |
| P-GTE-013 | Para préstamo de equipos e infraestructura tecnológica | |
| P-GGR-001 | Para el envío de correspondencia | Proceso Gestión Gerencial |
| P-GGR-002 | Para el trámite de correspondencia recibida | |

- **Instructivos** Se han elaborado los instructivos que la organización consideró necesarios identificados así

| CÓDIGO | INSTRUCTIVO | RESPONSABLE |
|------------|--|---|
| I-GSC-001 | Elaboración de documentos | Proceso Gestión del Sistema de Calidad |
| I-GICN-001 | Para el manejo del sistema de control de acceso y salida vehicular | Proceso Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios |
| I-GSE-001 | Inventario de lubricantes | Proceso Gestión de Servicios Complementarios |
| I-GSE-002 | Para trámite de crédito en la EDS | |
| I-GSE-003 | Para digitación del movimiento diario | |
| I-GSE-004 | Para liquidación de turno de la EDS | |
| I-GAM-001 | Lineamientos ambientales para adecuaciones y construcciones en CENTROABASTOS S.A | Proceso Gestión Ambiental |
| I-GAM-002 | Para el lavado y limpieza de bodegas | |
| I-GFI-001 | Para causación de boletín diario | Proceso Gestión Financiera |
| I-GFI-002 | Para realizar arqueos parciales | |
| I-GFI-003 | Para pago de cuentas que no requieren manual de contratación | |
| I-GHU-001 | Para archivo de hojas de vida | Proceso Gestión Humana |
| I-GHU-002 | Inducción de personal | |


| | | |
|---|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Centro de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

| CÓDIGO | INSTRUCTIVO | RESPONSABLE |
|-----------|---|-----------------------------|
| I-GHU-003 | Instructivo salarial | |
| I-GHU-004 | Para selección de personal | |
| I-GHU-005 | Para adquisición y entrega de dotación | |
| I-GTE-001 | Para la administración del sistema de información administrativo y financiero | Proceso Gestión Tecnológica |
| I-GTE-002 | Para el reporte de novedades y fallas del sistema gazel | |
| I-GGR-001 | Para control y organización de archivos administrativos | Proceso Gestión Gerencial |
| I-GGR-002 | Para realización de la revisión por la dirección | |
| I-GGR-003 | Manejo de la correspondencia recibida en los puestos de trabajo | |


▪ **Documentos Externos:** Dentro de estos se contemplan, Leyes, Normas, Códigos.

▪ **Registros** En todos los procesos se han elaborado los diferentes formatos para dar cumplimiento a todos los lineamientos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000.


| CÓDIGO | FORMATO | RESPONSABLE |
|------------|--|--|
| F-GSC-001 | Listado Maestro de Documentos y Registros | Proceso Gestión del Sistema de Calidad |
| F-GSC-002 | Acciones Correctivas | |
| F-GSC-003 | Control de Producto No Conforme | |
| F-GSC-004 | Programa Anual de Auditorías Internas | |
| F-GSC-005 | Plan de Auditorías internas de procesos | |
| F-GSC-006 | Informe de auditoría interna | |
| F-GSC-007 | Acciones preventivas | |
| F-GSC-008 | Encuesta de satisfacción clientes (usuarios arrendatarios) | |
| F-GSC-009 | Encuesta de satisfacción de los clientes EDS y Báscula | |
| F-GSC-010 | Acción de mejora | |
| F-GICN-001 | Solicitud de credenciales de rodamiento | Proceso Gestión Inmobiliaria, Comercial y de |
| F-GICN-002 | Cancelación de credencial de rodamiento | |
| F-GICN-003 | Solicitud de facturación para alquiler de eventuales | |

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |


| CÓDIGO | FORMATO | RESPONSABLE | |
|---------------|---|---|--------------------------------------|
| F-GICN-004 | Cancelación ingreso de rodamiento | Negocios | |
| F-GICN-005 | Hoja de ruta de solicitud de credenciales | | |
| F-GICN-006 | Liquidación de turno | | |
| F-GICN-007 | Para reportar novedades de credenciales a talento humano | | |
| F-GICN-008 | Para registro y liquidación de boletería vendida en operación manual | | |
| F-GICN-009 | Para cambio de categorías en vehículos registrados en el SISCAB | | |
| F-GICN-010 | Para solicitud de carnetización | | |
| F-GICN-011 | Seguimiento de robos | | |
| F-GSE-001 | Lectura de tanques | | Gestión de Servicios Complementarios |
| F-GSE-002 | Autorización para compra de combustibles | | |
| F-GSE-003 | Comprobante venta a crédito | | |
| F-GSE-004 | De consignación de efectivo EDS | | |
| F-GSE-005 | Recibo de combustible | | |
| F-GSE-006 | Control de inventario diario de lubricantes en exhibición | | |
| F-GSE-007 | Salida de lubricantes del almacén | | |
| F-GSE-008 | Carta de instrucciones para llenado de pagaré | | |
| F-GSE-009 | Pagaré | | |
| F-GSE-010 | Registro de calibraciones | | |
| F-GSE-011 | Solicitud de crédito | | |
| F-GSE-012 | Control de ventas diarias de gas vehicular | | |
| F-GAM-002 | Parámetros IN-SITU | Proceso Gestión Ambiental | |
| F-GAM-004 | Plan de muestreo | | |
| F-GAM-005 | Entrega y recibo de montacargas | | |
| F-GAM-006 | Bitácora de operación de PTAR y parámetros IN-SITU | Proceso Gestión de Adquisiciones Bienes y | |
| F-GBS-001 | Estudio previo y justificación de la contratación - orden de suministro | | |
| F-GBS-002 | Hoja de ruta | | |

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Central de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

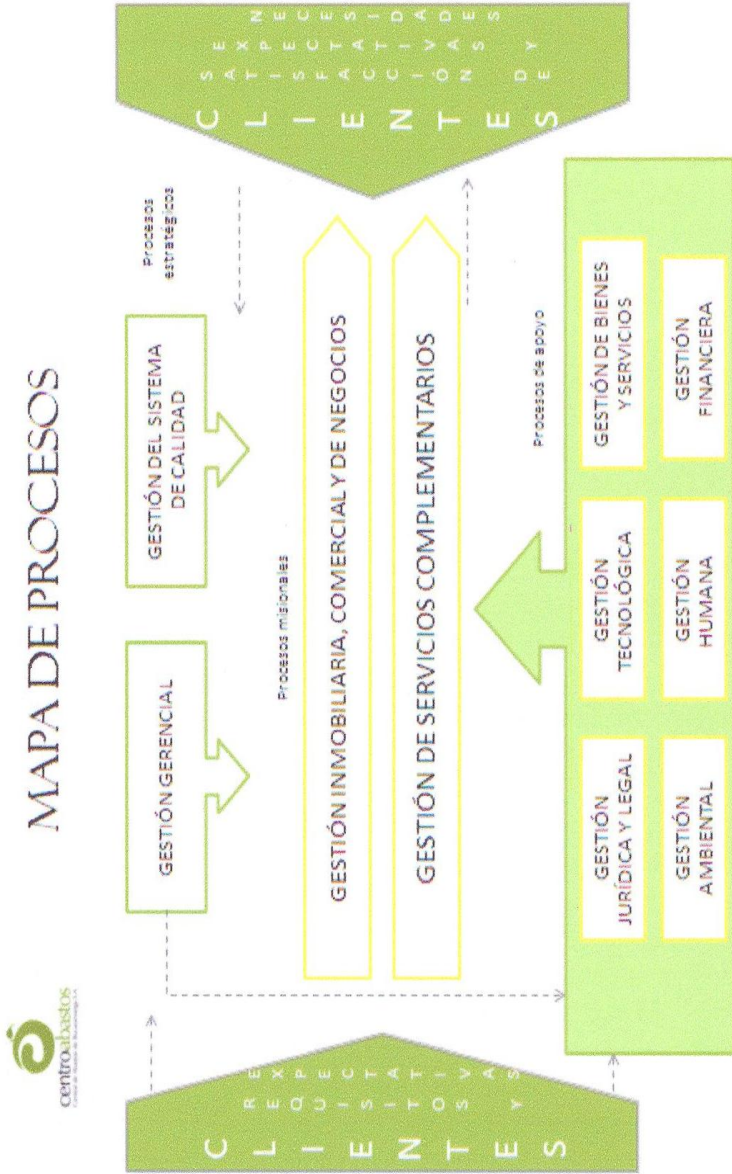
| CÓDIGO | FORMATO | RESPONSABLE |
|---------------|--|-------------------------------|
| F-GBS-003 | Acta de inicio | Servicios |
| F-GBS-004 | De verificación de productos adquiridos | |
| F-GBS-005 | Acta de cumplimiento parcial | |
| F-GBS-006 | Acta de suspensión | |
| F-GBS-007 | Acta de reanudación | |
| F-GBS-008 | Acta de solicitud de contrato adicional - otrosí | |
| F-GBS-009 | Acta de cumplimiento y liquidación | |
| F-GBS-010 | Movimiento de activos fijos | |
| F-GBS-011 | De solicitud de suministros | |
| F-GBS-012 | De reporte y ejecución de mantenimiento | |
| F-GBS-013 | Ficha técnica de equipos y maquinaria | |
| F-GBS-014 | De generación residuos sólidos | |
| F-GFI-001 | Radicación de cuentas para órdenes de pago de nómina | Proceso Gestión Financiera |
| F-GFI-002 | Radicación de cuentas para órdenes de pago | |
| F-GFI-003 | Radicación de cuentas para legalización de anticipo | |
| F-GFI-004 | Para legalización de anticipo | |
| F-GHU-001 | Evaluación de desempeño | Proceso Gestión Humana |
| F-GHU-002 | Lista de chequeo - hoja de vida | |
| F-GHU-003 | Plan de capacitación | |
| F-GHU-004 | Solicitudes de capacitación y formación | |
| F-GHU-005 | Registro de asistencia | |
| F-GHU-006 | Registro de inducción | |
| F-GHU-007 | Autorización liquidación parcial de cesantías | |
| F-GHU-008 | Solicitud de certificados laborales | |
| F-GHU-009 | Reporte de novedades de nomina | |
| F-GHU-010 | Permisos laborales | |
| F-GHU-011 | Elaboración contratos laborales | |
| F-GHU-012 | Paz y salvo | |
| F-GHU-013 | Retiro parcial de cesantías | |


| | | |
|--|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Centro de Abastos de Huancayo S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

| CÓDIGO | FORMATO | RESPONSABLE |
|---------------|--|--------------------------------|
| F-GHU-014 | Novedades de personal | |
| F-GHU-015 | Evaluación de capacitación | |
| F-GHU-016 | Examen médico ocupacional | |
| F-GHU-017 | Cambio de turno | |
| F-GHU-018 | Trazabilidad laboral | |
| F-GHU-019 | Investigación de incidentes y accidentes laborales | |
| F-GHU-020 | Préstamo de hojas de vida | |
| F-GTE-001 | Hoja de vida de la infraestructura tecnológica | Proceso Gestión Tecnológica |
| F-GTE-002 | Comunicación de anomalías | |
| F-GTE-003 | Solicitud de acceso a la información | |
| F-GTE-005 | Solicitud y control de cambios | |
| F-GTE-008 | Registro de contraseñas de equipos | |
| F-GTE-009 | Compromiso de confidencialidad de la información | |


| | | |
|--|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Centro de Abasto de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |


7.2 MAPA DE PROCESOS





| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |


7.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
|  | | CENTROABASTOS S.A | | Código: C-GGR-001 |
| | | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN GERENCIAL | | Versión: 01 Fecha: 19 DE NOV DE 2012 |
| OBJETIVO | Planear y dirigir estratégicamente la empresa, revisando y gestionando los recursos que la empresa requiera | | | |
| LIDER DE PROCESO | Gerente General | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | CLIENTE |
| | Desempeño del proceso (análisis de indicadores AC, AP, necesidad de recursos financieros) | ACTUAR Acciones correctivas Acciones preventivas Planes de mejora Asignación de recursos | PLANEAR Definir el alcance del SGC Definir política y objetivos de calidad Planificación del SGC | Directrices de la empresa Política y objetivos de calidad Recursos financieros Decisiones |
| Proceso Gestión Gerencial | Directrices de la empresa | VERIFICAR El desempeño de los procesos del SGC | HACER Establecer los procesos del SGC | Todos los procesos del SGC |
| Todos los procesos del SGC | Compras requeridas por proceso | Seguimiento a indicadores de gestión del proceso | Definir las responsabilidades y autoridades de los procesos | Estado del proceso |
| Cliente | Requisitos y necesidades del cliente | Compromisos adquiridos en revisiones gerenciales anteriores | Revisiones gerenciales Asignar y controlar recursos financieros Determinar oportunidades de mejora de los procesos | Control de la documentación AC y AP Solicitud de auditoría interna Proceso Gestión del Sistema de Calidad |
| | | | | Proceso Gestión Humana |
| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | RECURSOS |
| Director de Control Interno | | Nivel de recaudo de ingresos | | FÍSICOS |
| Profesional de talento humano y coordinador de SGC | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | Ejecución de gastos Cumplimiento de metas (Ver tablero de indicadores de gestión) | | Equipo de cómputo Equipo de oficina |
| | | REQUISITOS LEGALES | | HUMANOS |
| 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.6 | Gerente general |
| 6.1 | 6.2 | 6.3 | | Secretaría de gerencia |
| 7.1 | | | | Director de control interno |
| 8.1 | 8.2 | 8.4 | 8.5 | |

|  | | CENTROABASTOS S.A | | Código: C-GSC-001 | |
|---|---|---|---|--|--|
| | | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha: 19 DE NOV DE 2012 | |
| OBJETIVO | Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 | | | | |
| LIDER DE PROCESO | Profesional de Talento Humano y Coordinador de SGC | | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | SALIDAS | CLIENTE |
| Todos los procesos del SGC | Resultado de auditorías anteriores Informe del estado del proceso | ACTUAR Plantear e implementar acciones preventivas, correctivas y/o planes de mejora | PLANEAR Administración del SGC Elaboración del programa de auditorías al SGC Adopción y concientización de las directrices de la empresa | Programa y planes de auditorías internas Acciones correctivas y preventivas Informe para revisión por la dirección | Todos los procesos del SGC |
| Proceso Gestión Gerencial | Política y objetivos de calidad Misión y Visión | VERIFICAR Revisión y seguimiento de los indicadores de gestión de los procesos Responder a auditorías internas | HACER Liderar la elaboración, revisión emisión y control de los documentos del SGC Liderar el control de los registros Establecer y mantener el manual de calidad | Asignación de recursos | Proceso Gestión Gerencial |
| Proceso Gestión del Sistema de calidad | Solicitud de recursos financieros | | | | Proceso Gestión Financiera |
| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | FÍSICOS | HUMANOS |
| | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | Ver tablero de indicadores de gestión | | Papelaría Computador Software básico Hardware Teléfono Internet Equipo de oficina | Profesional de Talento Humano y coordinador de SGC |
| REQUISITOS NTC ISO 9001 | | | | | |
| 4.1 | 4.2 | | | | |
| 5.2 | 5.3 | 5.4 | | | |
| 6.4 | | | | | |
| 8.1 | 8.2 | 8.4 | 8.5 | | |
| Norma NTC ISO 9001:2008 | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
|  | | CENTROABASTOS S.A. | | Código: C-GICN-001 | |
| | | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INMOBILIARIA, COMERCIAL Y DE NEGOCIOS | | Versión: 01 Fecha: 19 DE NOV DE 2012 | |
| OBJETIVO | Velar por el correcto funcionamiento en cuanto a logística de la actividad comercial y flujo vehicular dentro de la Central de Abastos | | | | |
| LIDER DE PROCESO | Coordinador de mercadeo y gestión ambiental | | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | SALIDAS | CLIENTE |
| Proceso Gestión Gerencial | Política y objetivos de calidad Misión y visión Solicitud de horarios Dotaciones Personal inducido y competente | ACTUAR Aplicar acciones correctivas, preventivas y planes de mejora | PLANEAR Plan de operación Adopción y concientización de los lineamientos de la empresa | Inquietudes y/o solicitudes de usuarios Informe de mercados | Proceso Gestión Gerencial |
| Proceso Gestión Humana | Citaciones a descargos a usuarios arrendatarios Información de cartera Asignación de recursos financieros Apoyo actividades de mantenimiento equipos de cómputo y de control vehicular | VERIFICAR Recaudos por turnos Informes de desempeño del proceso | HACER Informes diarios Coordinar el personal operativo y la logística para el ingreso y salida vehicular | Solicitud de recursos Financieros Reporte de novedades de personal | Proceso Gestión Financiera |
| Proceso Gestión Jurídica y Legal | | | | Solicitud de mantenimiento de zonas verdes limpieza y aseo de bodegas | Proceso Gestión Ambiental |
| Gestión Financiera | | | | Informe de usuarios infraestructores | Proceso Gestión Jurídica y Legal |
| Gestión Tecnológica | | | | | |
| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | RECURSOS | |
| Supervisores de operación Auxiliares de operación | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | Producto No conforme Encuesta de satisfacción % de usuarios arrendatarios | | FÍSICOS Papelería Software Hardware Radio-celular Cámaras de seguridad Cámara fotográfica | HUMANOS Gerente Comercial, Operativo y de Planeación Coordinador de Mercadeo y Gestión Ambiental |
| REQUISITOS NTC ISO 9001 | | REQUISITOS LEGALES | | | |
| 4.1 | 4.2 | | | Reglamento interno de funcionamiento Estatutos sociales | |
| 7.1 | 7.2 | 7.5 | | | |
| 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.5 | |

|  | | CENTROABASTOS S.A. | | Código: C-GSE-001 | |
|---|---|--|---|--|---|
| | | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | | Versión: 01 | |
| | | | | Fecha: 19 DE NOV DE 2012 | |
| OBJETIVO | | Pesaje vehicular en báscula electrónica y comercialización de combustibles y lubricantes. | | | |
| LIDER DE PROCESO | | Gerente Financiero y Administrativo / Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | SALIDAS | CLIENTE |
| Proceso Gestión Gerencial | Política y objetivos de calidad Misión y Visión Compra de combustibles y/o lubricantes Solicitud de pesaje en báscula electrónica | ACTUAR Aplicar acciones correctivas preventivas y planes de mejora | PLANEAR Cobro de cartera Preparación de informes Mantenimiento y calibración de los equipos de medición | Solicitud de recursos financieros Venta de combustible y lubricantes Pesaje en báscula electrónica Respuesta a solicitud de crédito | Proceso Gestión Financiera Clientes |
| Clientes | | VERIFICAR Informe de indicadores de gestión Existencia de los tanques de combustibles y del inventario en bodega de lubricantes | HACER Compra y venta de combustibles y lubricantes Pesaje de vehículos | Informe de desempeño del proceso Proceso Gestión del sistema de calidad | |
| Proceso Gestión del Sistema de Calidad | Acciones correctivas preventivas y planes de mejora Manual de calidad Programa y resultado de auditorías Internas de calidad Personal inducido y competente | | | | |
| Proceso Gestión humana | | | | | |
| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | RECURSOS | |
| Supervisión de operación EDS Isleros Auxiliares de operación | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | Rotación de inventario Encuesta de satisfacción al cliente Servicio no conforme (Ver tablero de indicadores de gestión) | | FÍSICOS Papelería Software (EDS prop Optimiza 18.12.09) Veeder root Hardware Surtidores Serafin de calibración | HUMANOS Gerente Comercial, Operativo y de Planeación Gerente Financiero y Administrativo Coordinador adm y de operación EDS |
| REQUISITOS NTC ISO 9001 | | REQUISITOS LEGALES | | | |
| 4.1 | 4.2 | | | | |
| 7.1 | 7.2 | 7.5 | 7.6 | | |
| 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.5 | |

| | | | |
|---|--|--|---------------------------------|
|  | CENTROABASTOS S.A | | Código: C-GAM-001 |
| | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL | | Versión: 01 |
| | | | Fecha: 19 DE NOV DE 2012 |


| | |
|-------------------------|---|
| OBJETIVO | Ofrecer a nuestros clientes condiciones ambientales propicias para el desarrollo de las actividades |
| LIDER DE PROCESO | Coordinador de Mercadeo y Gestión Ambiental |


| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | SALIDAS | CLIENTE |
|---|---|--|---|--|--|
| | | ACTUAR | PLANEAR | | |
| Proceso Gestión de Servicios Complementarios | Informe de cantidad de residuos peligrosos | Aplicar acciones correctivas, preventivas y planes de mejora | Preparar informes a los entes de control | Cumplimiento de Plan de manejo ambiental | Proceso Gestión Gerencial |
| Proceso Gestión Gerencial | Política y objetivos de Calidad | | Adopción y concientización de las directrices de la empresa | Informe de desempeño del proceso | Proceso Gestión del Sistema de Calidad |
| Proceso Gestión Humana | Misión y Visión | | Mantenimiento y calibración de los equipos de medición | Solicitud de recursos financiero | Proceso Gestión Financiera |
| Proceso Gestión del Sistema de Calidad | Dotaciones | | HACER | Solicitud de personal competente | Proceso Gestión Humana |
| | Acciones correctivas preventivas y planes de mejora | VERIFICAR | | Evaluación de desempeño | |
| Proceso Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios | Solicitud de mantenimiento de zonas comunes | Informes de desempeño del proceso | Cumplir el Plan de Manejo Ambiental | | |
| Cliente (usuarios arrendatarios) | Recolección de residuos | Funcionamiento del quemador de biogas | Cuidado y preservación de las PTAR | | |


| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | RECURSOS | |
|---------------|---|--|--|------------------------------|---|
| | | | | FÍSICOS | HUMANOS |
| | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | Parámetros CDMB (ver tablero de indicadores) | | Papejería | Coordinador de mercadeo y gestión ambiental |
| | | | | Computador | Auxiliares de Jardinería |
| | | | | Software, hardware | Auxiliar de PTAR |
| | | | | Equipo de oficina | |
| | | | | Teléfono, internet | |
| | | | | Herramientas para jardinería | |
| | | | | Conos imhoff | |
| | | | | PH metro | |
| | | | | Bombas docificadoras | |
| | | | | Bombas sumergibles | |

| REQUISITOS NTC ISO 9001 | | REQUISITOS LEGALES | |
|-------------------------|-----|--|--|
| 4.1 | 4.2 | Resolución N° 001070 del 27 de Diciembre de 2002 | |
| 8.1 | 8.2 | Decreto 1594/84 | |
| | 8.4 | Resolución 1055 de 5 de Octubre 2006 | |
| | 8.5 | Decreto 4747 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |


| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | | CENTROABASTOS S.A. | | Código: C-GBS-001 |
| CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | | Versión: 01 | | Fecha: 19 DE NOV DE 2012 |
| | | Suministrar a la empresa productos y servicios necesarios para la realización de sus actividades, asegurando continuidad y oportunidad a través de proveedores calificados. Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | | |
| OBJETIVO | Suministrar a la empresa productos y servicios necesarios para la realización de sus actividades, asegurando continuidad y oportunidad a través de proveedores calificados. Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | | | |
| LIDER DE PROCESO | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | CLIENTE |
| Proceso Gestión Gerencial | Política y objetivos de calidad Misión y visión Manual de calidad | ACTUAR | PLANEAR | Proceso Gestión Humana |
| Proceso Gestión del Sistema de Calidad | Programa y resultados de auditoría interna de calidad Acciones correctivas, preventivas y planes de mejora | Realizar acciones preventivas, correctivas y de mejora | Análisis de compras de productos y/o servicios Mantenimiento preventivo de actividades de mantenimiento Aprobación de compras de productos y/o servicios mayores a 200 SMLV | Proceso Gestión Jurídica y Legal |
| Cliente externo (Contratistas) | Documentación conforme al manual de contratación | VERIFICAR | HACER | Proceso Gestión del Sistema de Calidad |
| Proceso Gestión Jurídica y Legal | Contratos Ordenes de servicios | Reevaluación de proveedores Elaborar informe de indicadores de gestión | Estudio y contratación de servicios especializados Compra de productos y/o servicios Ejecución de actividades de mantenimiento | Todos los procesos del SGC |
| Clientes externos (usuarios arrendat) | Necesidades de compras (productos y/o servicios) | | | Proceso Gestión Financiera |
| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | RECURSOS |
| Contratistas | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | Evaluación y reevaluación de proveedores Cumplimiento de actividades de mantem (Ver tablero de indicadores de gestión) | | FÍSICOS Equipos de cómputo Infraestructura Contenido en cada pliego de condiciones |
| | | REQUISITOS NTC ISO 9001 | | HUMANOS Gerente Comercial, operativo y de planeación Profesional de planeación negocios y de comunicaciones Supervisor de mantenimiento |
| 4.1 | | Todo conforme el manual de contratación | | |
| 4.2 | | | | |
| 6.3 | | | | |
| 7.4 | | | | |
| 8.1 | 8.2 | 8.4 | 8.5 | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
|  | | CENTROABASTOS S.A. | | Código: C-GHU-001 | |
| | | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN HUMANA | | Versión: 01 Fecha: 19 DE NOV DE 2012 | |
| OBJETIVO | | | | | |
| Planear, organizar, coordinar y dirigir la selección del personal y evaluar su desempeño, crear condiciones laborales con las cuales los trabajadores logren su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral. | | | | | |
| LIDER DE PROCESO | | | | | |
| Profesional de Talento Humano y Coordinador de SGC | | | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | SALIDAS | CLIENTE |
| Proceso Gestión Gerencial | Política y objetivos de calidad Misión y Visión Solicitud de personal Evaluación de desempeño | ACTUAR Realizar acciones correctivas, preventivas y planes de mejora | PLANEAR Preparar el programa de bienestar social Preparar el plan de capacitaciones Adopción y concientización de las directrices empresa | Personal inducido y competente Informe de desempeño del proceso Novedades de personal Plan de capacitación | Todos los procesos del SGC Proceso Gestión del Sistema de Calidad Proceso Gestión Financiera Todos los procesos del SGC |
| Proceso Gestión del Sistema de Calidad | Manual de calidad Programa y resultados de auditoría interna de calidad Acciones correctivas, preventivas y planes de mejora | VERIFICAR Cumplimiento del plan de capacitaciones Elaboración de informes de indicadores del plan de bienestar social | HACER Reporte de novedades de personal Elaboración de contratos laborales Inducción del personal Indagación, investigación y formulación de cargos Evaluación de desempeño | Análisis de evaluación de desempeño | Proceso Gestión Gerencial |
| Todos los procesos del SGC | Solicitud de indagación disciplinaria | | | | |
| COLABORADORES | | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RECURSOS | |
| | | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | Cumplimiento de Plan de capacitaciones Índice laboral de satisfacción Eficiencia de capacitaciones Índice de inversión (Ver tablero de indicadores de gestión) | FÍSICOS Equipos de cómputo Equipo de oficina | HUMANOS Profesional de Talento Humano y Coordinador de SGC Auxiliar Administrativo |
| REQUISITOS NTC ISO 9001 | | REQUISITOS LEGALES | | | |
| 4.1 | 4.2 | Código Sustantivo del trabajo | | | |
| 6.2 | 6.4 | | | | |
| 8.1 | 8.2 | 8.4 | 8.5 | | |

|  | | CENTROABASTOS S.A. | | Código: C-GTE-001 | |
|--|--|--|--|--|-----------------------------|
| | | Caracterización Proceso Gestión Tecnológica | | | |
| | | Versión: 01 | | Fecha: 19 DE NOV DE 2012 | |
| OBJETIVO Organizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica para la operación administrativa, comercial y operativa manteniendo los principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad | | | | | |
| LIDER DE PROCESO Profesional de Sistemas | | | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | SALIDAS | CLIENTE |
| Todos los procesos | Requerimientos referente a los SI Política y objetivos de calidad Misión y Visión Principios y valores organizacionales | ACTUAR | Realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora según resultados del seguimiento | Registros Solución de anomalía | Todos los procesos |
| | | PLANEAR | Mantenimiento preventivo Copias de seguridad a servidores y estaciones de trabajo Adopción y concientización de las directrices | Conocimiento de los lineamientos estratégicos de la empresa | |
| Proceso Gestión Gerencial | Programa y resultados de auditoría interna de calidad Acciones correctivas, preventivas y planes de mejora | VERIFICAR | Seguimiento y evaluación a la solución de anomalías Seguimiento a indicadores de gestión | Informe del desempeño del proceso | Proceso Gestión Tecnológica |
| Proceso Gestión del Sistema de Calidad | | | Copias de seguridad a servidores y estaciones de trabajo Dar tratamiento a las solicitudes y control de la plataforma tecnológica Mantenimientos correctivos | Informe del desempeño del proceso Proceso Gestión del Sistema de Calidad | |
| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | FÍSICOS | HUMANOS |
| Contratistas | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | % de anomalías críticas resueltas (Ver tablero de indicadores) | | Infraestructura tecnológica Papelería Software (SISCOMER, SISCAB Y SYSMAN) Hardware | Profesional de Sistemas |
| | | REQUISITOS NTC ISO 9001 | | REQUISITOS LEGALES | |
| 4.1 | 4.2 | Política de seguridad informática | | | |
| 6.3 | | | | | |
| 8.1 | 8.4 | 8.4 | 8.4 | | |


| | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | CENTROABASTOS S.A | | Código: C-GJL-001 |
| | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL | | Versión: 01 |
| | | | Fecha: 19 DE NOV DE 2012 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| OBJETIVO | Velar por el cumplimiento de la reglamentación establecida por la empresa y por la integridad e intereses legales y pecuniarios | | |
| LIDER DE PROCESO | Director Jurídico | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | CLIENTE |
| Proceso Gestión Gerencial | Política y objetivos de calidad Misión y visión Pliegos de condiciones Documentación y soportes para contra | ACTUAR Realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora | Publicación de avisos Revisión de carpetas Contrato de arrendamiento Cobro prejurídico y jurídico Actas sancionatorias Título de acciones |
| Proceso Gestión Bienes y Servicios | Usuarios infractores recursos | VERIFICAR Cumplimiento de requisitos legales Seguimiento a los procesos judiciales Elaboración de informes de indicadores del proceso | Todos los procesos del SGC Clientes (entes de control) |
| Proceso Gestión Inmobiliaria | Personal inducido y competente | HACER Elaboración de contratos Cobro jurídico y prejurídico Respuesta a los derechos de petición y demás solicitudes Trámite de procesos judiciales Traspaso de acciones Sanción a usuarios infractores | Informes solicitados |
| Proceso Gestión Humana | Manual de calidad Programa y resultados de auditoría interna de calidad AC, AP y planes de mejora | | Informe de desempeño del proceso Directivas Revisión de requisitos legales Evaluación de desempeño Solicitud de personal |
| Proceso Gestión del Sistema de Calidad | Solicitudes y soportes Cobro de cartera | | Todos los procesos del SGC Proceso Gestión Humana |
| Cliente externo | | | |
| Proceso Gestión Financiera | | | |
| COLABORADORES | DOCUMENTOS | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RECURSOS |
| | Ver F-GSC-001 Listado Maestro de Documentos y Registros | No aplica | FÍSICOS Papelería Software Hardware Equipo de oficina |
| | | | HUMANOS Director Jurídico Profesional Jurídico |
| REQUISITOS NTC ISO 9001 | | | |
| 4.1 | 4.2 | Normas del derecho privado | |
| 7.2 | | Poder otorgado por la gerencia general | |
| 8.1 | 8.2 | 8.4 | 8.5 |
| | | Manual de contratación, reglamento interno de funcionamiento, estatutos sociales | |


| | | |
|---|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Centro de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

7.4 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

| NUMERAL | REQUISITO NORMA ISO 9001:2008 | G. GERENCIAL | G. SGC | G. INMOBILIARIO | G. SERV COMPLE | G. JURIDICA | G. TECNOLOGICA | G. BIENES Y SERVICIOS | G. AMBIENTAL | G. HUMANA | G. FINANCIERA |
|-----------|--|--------------|---|-----------------|----------------|-------------|----------------|-----------------------|--------------|-----------|---------------|
| | | 4 | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | | | | | | |
| 4.1 | Requisitos Generales | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 4.2 | Requisitos de la documentación | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 5 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Compromiso de la Dirección | X | | | | | | | | | |
| 5.2 | Enfoque al Cliente | X | X | X | X | | | | | | |
| 5.3 | Política de Calidad | X | X | | | | | | | | |
| 5.4 | Planificación | X | X | | | | | | | | |
| 5.5 | Responsabilidad, Autoridad y Comunicación | X | | | | | | | | | |
| 5.6 | Revisión por la Dirección | X | | | | | | | | | |
| 6. | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | | | | | | | | | | |
| 6.1 | Provisión de Recursos | X | | | | | | X | | | X |
| 6.2 | Recursos Humanos | | | | | | | | | X | |
| 6.3 | Infraestructura | X | | | | | | X | | | X |
| 6.4 | Ambiente de Trabajo | | X | | | | | | | X | |
| 7. | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | | | | | | | | | | |
| 7.1 | Planificación de la realización del producto | X | | X | X | | | | | | |
| 7.2 | Procesos relacionados con el cliente | | | X | X | X | | | | | |
| 7.4 | Compras | | | | | | | X | | | |
| 7.5 | Producción y prestación del servicio | | | X | X | | | | | | |
| 7.6 | Control de los equipos de seguimiento y medición | | | X | X | | | | | | |
| 8. | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | | | | | | | | | | |
| 8.1 | Generalidades | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 8.2 | Seguimiento y Medición | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |


| | | |
|--|---|--------------------------|
|  centroabastos <small>Central de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

| NUMERAL | REQUISITO NORMA ISO 9001:2008 | | | | | | | | | | |
|---------|----------------------------------|--------------|--------|-----------------|----------------|-------------|----------------|-----------------------|--------------|-----------|---------------|
| | | G. GERENCIAL | G. SGC | G. INMOBILIARIO | G. SERV COMPLE | G. JURIDICA | G. TECNOLOGICA | G. BIENES Y SERVICIOS | G. AMBIENTAL | G. HUMANA | G. FINANCIERA |
| 8.3 | Control del producto no conforme | | | X | X | | | | | | |
| 8.4 | Análisis de datos | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 8.5 | Mejora | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |


| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  <p>Centroabastos Centro de Abasto de Bucaramanga S.A.</p> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Versión: 01 |

7.5 MEDICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

| MISIÓN | VISIÓN | POLÍTICA | OBJETIVO DE CALIDAD | PROCESO | INDICADOR | FORMULA | META | PERIODICIDAD | RESPONSABLE | TOMA DE DATOS |
|---|--|---|--|--|---|---|--------------------------------------|--------------|--|---------------------------|
| La Central de Abastos de Bucaramanga S.A., "Centroabastos S.A.", es el más importante operador e administrador del Noroccidente de Colombia, brindando a sus clientes las mejores condiciones para acceder al la producción de los productos agroalimentarios y agroindustriales en forma mayorista y ambiental, modernización tecnológica, responsabilidad social y mejora continua. | Para el año 2017, la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. "CENTROABASTOS S.A.", será el más importante operador e administrador para la comercialización de los productos de la cadena agroalimentaria y agroindustrial a través de la forma mayorista y detallista; bajo los más altos estándares de calidad, responsabilidad ambiental, modernización tecnológica, responsabilidad social y mejora continua. | Centroabastos S.A. orienta sus estrategias y funciones a ofrecer espacios físicos que generen un escenario propicio para la producción y el agromarketing de productos agroindustriales, agroalimentarios y agroindustriales, brindando a sus clientes con un servicio de atención calificada a sus clientes con un compromiso humano, físico y tecnológico comprometido con el mejoramiento constante de la organización y del sistema de gestión de la calidad. | 1. Lograr altos niveles de satisfacción en los clientes | Gestión comercial y de negocios / Gestión de Servicios Complementarios | Encuesta de satisfacción (cada proceso diferente) | Sumatoria de promedio de calificaciones / N° de encuestas | > 0 = 3,5 > 2 | Semestral | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación / Gerente Financiero y Administrativo | Encuestas de satisfacción |
| La Central de Abastos de Bucaramanga S.A., "Centroabastos S.A.", es el más importante operador e administrador del Noroccidente de Colombia, brindando a sus clientes las mejores condiciones para acceder al la producción de los productos agroalimentarios y agroindustriales en forma mayorista y ambiental, modernización tecnológica, responsabilidad social y mejora continua. | Para el año 2017, la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. "CENTROABASTOS S.A.", será el más importante operador e administrador para la comercialización de los productos de la cadena agroalimentaria y agroindustrial a través de la forma mayorista y detallista; bajo los más altos estándares de calidad, responsabilidad ambiental, modernización tecnológica, responsabilidad social y mejora continua. | Centroabastos S.A. orienta sus estrategias y funciones a ofrecer espacios físicos que generen un escenario propicio para la producción y el agromarketing de productos agroindustriales, agroalimentarios y agroindustriales, brindando a sus clientes con un servicio de atención calificada a sus clientes con un compromiso humano, físico y tecnológico comprometido con el mejoramiento constante de la organización y del sistema de gestión de la calidad. | 2. Mantener personal competente para el desarrollo de las actividades de cada área | Gestión Humana | Evaluación de desempeño | Se realizarán dos entrevistas por el Profesional de Talento Humano y Gerente Financiero y Administrativo; con el fin de garantizar que el aspirante cumpla con el perfil solicitado | Realizar 2 entrevistas por aspirante | Annual | Profesional de Talento Humano y Coordinador de SGC | Evaluación de desempeño |

| | | | |
|--|---|--|--------------------------|
|  <p>Centroabastos Centro de Abastos de Bucaramanga S.A.</p> | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Versión: 01 |


| MISIÓN | VISIÓN | POLÍTICA | OBJETIVO DE CALIDAD | PROCESO | INDICADOR | FÓRMULA | META | PERIODICIDAD | RESPONSABLE | TOMA DE DATOS |
|---|--|--|--|-------------------------------|--|---|----------|--------------|--|-----------------------|
| La Central de Abastos de Bucaramanga S.A. tiene como misión ofrecer a sus clientes el mejor servicio, con una adecuada estructura física y tecnológica, con personal capacitado y comprometido, para garantizar la satisfacción de los clientes, las mejores condiciones para acceder a la comercialización de productos agroindustriales y agroalimentarios en forma mayorista y detallista con el fin de satisfacer los diferentes mercados del país, ofreciendo una adecuada estructura física y tecnológica, con los mejores niveles de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social, comprometiendo al recurso humano a trabajar en pro de la mejora continua de la organización, para mantenerla como empresa líder en el sector. | Para el año 2017, la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. tiene como visión ser el operador más importante del Nororiente colombiano, encargado de ofrecer a sus clientes las mejores condiciones para acceder a la comercialización de productos agroindustriales y agroalimentarios en forma mayorista y detallista con el fin de satisfacer los diferentes mercados del país, ofreciendo una adecuada estructura física y tecnológica, con los mejores niveles de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social, comprometiendo al recurso humano a trabajar en pro de la mejora continua de la organización, para mantenerla como empresa líder en el sector. | Centroabastos S.A. orienta sus actividades y acciones a ofrecer espacios físicos que generen un escenario propicio para la comercialización de productos agroalimentarios, agroindustriales y lubricantes, basados en tecnología electrónica, estacionamiento y mantenimiento brindando atención calificada a sus clientes, con un soporte físico y tecnológico comprometido con el mejoramiento continuo de la gestión de la calidad. | 3. Ofrecer infraestructura física y tecnológica que permita el desarrollo de las actividades requeridas en la correcta prestación de los servicios en el Centro de Abastos de Bucaramanga S.A. | Gestión de Bienes y Servicios | Cumplimiento de mantenimiento preventivo | Mantenimiento preventivo ejecutado / Mantenimiento Preventivo programado | 100% | Mensual | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | Matriz de indicadores |
| | | | 4. Mejorar continuamente mediante la aplicación de acciones preventivas y de mejora. | Todos los procesos de SGC | Cumplimiento de actividades de mantenimiento | Actividades ejecutadas / Actividades programadas | 100% | Mensual | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | Matriz de indicadores |
| | | | | | Eficacia de las acciones | Acciones cerradas eficazmente / Total acciones tomadas | >90% | Trimestral | | |
| | | | | | Atención de reclamos y sugerencias | Sumatoria de Nº de quejas y reclamos presentadas por escrito por los clientes | < o = 10 | Trimestral | Profesional de TH y Coordinador de SGC | Matriz de indicadores |
| | | | | | Desempeño del SGC | Nº de indicadores que cumplieron con la meta / Nº total de indicadores | 90% | Semestral | | |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: M-GSC-001 |
| | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | | |

8. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

| CANAL | INFORMACIÓN QUE SE INTERCAMBIA | PERSONAL INVOLUCRADO | FRECUENCIA | RESPONSABLES | REGISTRO |
|---|--|--|--------------------------|---|---|
| MEMORANDO | Decisiones gerenciales, administrativas y/o técnicas. | Todo el personal | Cada vez que se requiera | Quien lo emita | Memorando |
| CHAT EMPRESARIAL TELEFONO CORREO ELECTRÓNICO EMPRESARIAL | Consultas, avisos, información de interés diario, informes, etc. | Todo el personal | Cada vez que se requiera | Quien lo emita | Historial del chat o correo electrónico |
| COMITÉ DE CALIDAD | Información general sobre el desempeño del SGC | Todo el personal | Trimestral | Profesional de TH y Coordinador del SGC | Actas |
| COMITÉ PRIMARIO | Asignar tareas a los grupos de trabajo | Gerente Financiero y Administrativo, Gerente Comercial, operativo y de planeación, Director de control interno, Director Jurídico, Profesional de Contabilidad, Profesional de planeación, negocios y comunicación | Cada vez que se requiera | Gerente General | Actas |
| DIRECTIVAS GERENCIALES | Decisiones de la Gerencia General | Todo el personal | Cada vez que se requiera | Gerente General | Directiva |
| CARTELERA | Información General | Todo el personal | Cada vez que se requiera | Profesional de TH y Coordinador SGC | - |

ANEXO L. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

| | | |
|---|---------------------------------------|------------------------|
|  | CENTROABASTOS S.A. | Código: F-GSC-002 |
| | SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA | Versión: 01 |
| PROCESO: | | Fecha: 19-Octubre-2012 |
| | | CONSECUTIVO: |

FUENTE DE SOLICITUD DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|--|-------------------------|--|---|--|--|--|-----------------------------------|--|
| Queja de cliente | | Evaluación de servicio | | Análisis de indicadores | | Auditoria de calidad | | Especificaciones de calidad no cumplidas | | Evaluaciones de desempeño y Clima | |
| SOLICITUD Y DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | | | | | | | | | | | |
| Nombre del Solicitante de la acción Correctiva: | | | | | | Responsable de atender la solicitud: | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Descripción del Problema Real:

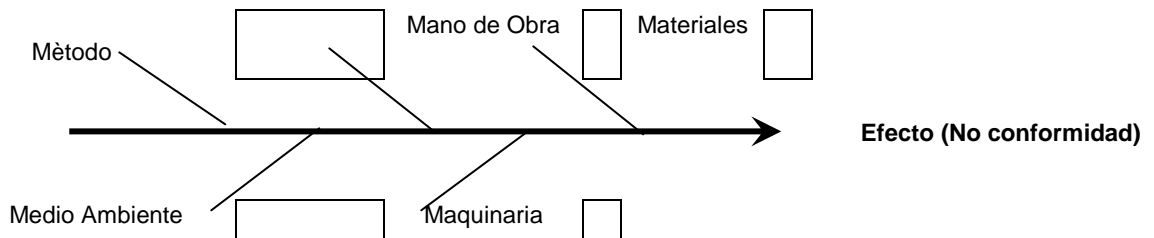
| |
|--|
| |
| Responsable de verificar el cumplimiento de las acciones correctivas: |
| |

ACCIÓN INMEDIATA

| TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|----------------------------------|-------------|-------|
| | | |

ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ

Descripción de la causa raíz




PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORA

| ACCIÓN(ES) CORRECTIVA(S) | RESPONSABLE | FECHA DE ENTREGA |
|--------------------------|-------------|------------------|
| | | |
| | | |

SEGUIMIENTO Y CIERRE (Verificación del cumplimiento del plan de mejora)

| | | |
|-------------------------------------|--|---------------|
| Responsable del seguimiento: | Coordinador del Sistema de Gestión Calidad | FECHA: |
| Observaciones: | | |


| | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|--|--------------------------|
|  | CENTROABASTOS S.A | | | | Código: F-GSC-007 |
| | ACCIONES PREVENTIVAS | | | | Versión: 01 |
| | | | | | Fecha: |

| | | | | | | | |
|--|----|-------------------------|----|----------------------------|--|-----------|--|
| FECHA | DD | MM | AA | PROCESO | | | |
| REGISTRADA POR (Cargo que registra la NC potencial) | | | | | | | |
| FUENTE DE SOLICITUD DE LA ACCIÓN PREVENTIVA | | | | | | | |
| Informe de auditoria | | Cliente | | Evaluación de satisfacción | | Proveedor | |
| Revisión por la dirección | | Análisis de indicadores | | Productos No Conformes | | Otros | |
| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL | | | | | | | |
| | | | | | | | |


| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA LÍMITE | VERIFICACIÓN | | FECHA DE VERIFICACIÓN |
|------------------------------------|-----------|-------------|--------------|--------------|------------|-----------------------|
| | | | | CUMPLIO | NO CUMPLIO | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| RESPONSABLE DE VERIFICACION | | | | | | |


| |
|----------------------|
| OBSERVACIONES |
| |

ANEXO M. PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

| | | | |
|--|---|--|--|
|  centro abastos <small>Central de Abastecimiento</small> | PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | | Código : P-GSC-003 |
| | PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | Versión : 01 Página 1 de 4 |
| REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE SGC | | | FECHA DE APROBACIÓN: 19 DE NOV DE 2012 |

| | |
|--|---|
| OBJETIVO | POLÍTICAS |
| Este procedimiento establece la metodología para asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso no intencional. Así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento | Este procedimiento se aplica a los productos no conformes detectados en cada uno de los procesos. |
| NORMATIVIDAD | |
| Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 Norma Técnica Colombiana ISO 19001:2002 | |
| DEFINICIONES Y/O CONSIDERACIONES | |
| <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada</p> <p>PNC: Producto No Conforme</p> | |

|  PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | | Código : P-GSC-003 |
|---|--|--|
| PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | Versión : 01 Página 2 de 4 |
| DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | DOCUMENTOS DE REFERENCIA |
| IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME EN PROCESO | | |
| <p>Identificar el producto o servicio no conforme. Si el producto o servicio no conforme es repetitivo (más de tres veces) puede ser necesario aplicar una acción correctiva: Se registra en el formato F-GSC-003 Control de Producto No Conforme diligenciando las casillas dispuestas en el formato.</p> <p>Comunicar al responsable: Se le comunica al responsable del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Definir tratamiento: de acuerdo al producto no conforme identificado, se define el tratamiento a seguir, se asigna responsable y fecha de dicho tratamiento.</p> <p>Ejecuta acciones para eliminación del producto o servicio no conforme: Se toman acciones para eliminar la no conformidad las cuales deben quedar registradas en el F-GSC-003 Control del Producto No Conforme.</p> <p>Verifica el resultado obtenido de las actividades: Verifica el cumplimiento de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad y verificar que el producto cumple con los requisitos, se hace el registro en el formato F-GSC-003</p> | <p>QUIEN DETECTA EL PNC</p> <p>QUIEN DETECTA EL PNC</p> <p>RESPONSABLE DEL PROCESO</p> <p>RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO</p> <p>RESPONSABLE DEL PROCESO</p> | <p>F-GSC-003 Control de Producto No Conforme</p> |
| MONITOREO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO ENTREGADO A LOS CLIENTES | | |
| <p>Cuando el producto o servicio ya ha sido entregado a los clientes y se determina una no conformidad, se recibe una queja o reclamo, esta se le dará el tratamiento de acuerdo al P-GSC-004 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas y se diligenciará el respectivo formato F-GSC-003 Control de producto no conforme</p> | <p>QUIEN ENTREGA EL PRODUCTO O SERVICIO</p> | |

| | | | |
|---|---|--------------------|---------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | | Código : P-GSC-003 |
| | PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | Versión : 01 Página 3 de 4 |
| DESCRIPCIÓN | | RESPONSABLE | DOCUMENTOS DE REFERENCIA |
| IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PRODUCTO / SERVICIO NO DE PROVEEDORES | | | |
| <p>Identificar el producto y/o servicio no conforme de los proveedores: Al recibir el material comprado La oficina gestora (quien compra el producto y/o servicio) hace una revisión en cuanto a fecha de entrega pactada, cumplimiento de requisitos y si contiene la documentación exigida, si en esta revisión se encuentran inconsistencias en la documentación o en producto, este no es recibido hasta tanto no se corrijan las diferencias.</p> <p>Si el producto recibido de los proveedores falla o se encuentra en mal estado, habiendo sido recibido se presentara la queja formal al proveedor y su correspondiente devolución para cambio o según se convenga con el proveedor este se identificará como Producto No Conforme hasta que el proveedor lo repare o lo cambie.</p> <p>Al recibir servicios de parte de los diferente proveedores La oficina gestora (quien compra el producto o servicio) monitorea continuamente la recepción de dicho servicio, si este no está de acuerdo a lo establecido lo manifestará en dicho informe, considerándose las No Conformidades.</p> <p>Para el registro de las No Conformidades y seguimiento de la calidad del proveedor se utiliza el formato XXXX evaluación de proveedores</p> | | OFICINA GESTORA | |


| | | |
|---|---|---|
|  centroabastos <small>Centro de Abastos de Encarnación S.A.</small> | PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD | Código : P-GSC-003 |
| | PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | Versión : 01 Página 4 de 4 |

| | | |
|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| CONTROL DE CAMBIOS | | |
| VERSIÓN | FECHA DE ACTUALIZACION | DESCRIPCION |
| VERSIÓN 01 | 19 DE NOVIEMBRE DE 2012 | CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO |

ANEXO N. PLA DE PRIMERA AUDITORIA

| | | | | | | | | |
|---|--|----|------|---------------|-----------------------|--|---------------------|------|
|  | CENTROABASTOS S.A | | | | | Código: F-GSC-005 | | |
| | PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE PROCESO | | | | | Versión: 01 | | |
| | | | | | | Página 1 de 1 | | |
| AUDITORÍA Nº | 1 | | | | FECHA | 28, 29 y 30 | 11 | 2012 |
| OBJETIVO | Conocer el estado del Sistema de Gestión de Calidad en Centroabastos S.A | | | | | | | |
| ALCANCE | Todos los procesos del SGC | | | | | | | |
| RESPONSABLES | Todos los líderes de procesos | | | | | | | |
| AUDITOR LÍDER | Victor Julio Gamboa | | | | EQUIPO AUDITOR | | | |
| ACTIVIDAD | FECHA DD/MM/AA | | | HORA | | AUDITADO CARGO | AUDITORES | |
| | | | | INICIO | FIN | | | |
| Gestión Gerencial | 28 | 11 | 2012 | 07:00 | 09:30 | Gerente General | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión del Sistema de Gestión de Calidad | 28 | 11 | 2012 | 09:30 | 12:00 | Profesional de Talento Humano y Coordinador de SGC | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios | 28 | 11 | 2012 | 12:00 | 02:30 | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión de Servicios Complementarios | 29 | 11 | 2012 | 07:00 | 09:30 | Gerente Financiero y Administrativo | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Humana | 29 | 11 | 2012 | 09:30 | 12:00 | Profesional de Talento Humano y Coordinador de SGC | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Tecnológica | 29 | 11 | 2012 | 12:00 | 02:30 | Profesional de Sistemas | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión de Bienes y Servicios | 30 | 11 | 2012 | 07:00 | 09:00 | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Ambiental | 30 | 11 | 2012 | 09:00 | 11:00 | Coordinador de Mercadeo y Gestión Ambiental | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Jurídica y Legal | 30 | 11 | 2012 | 11:00 | 01:00 | Director Jurídico | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Financiera | 30 | 11 | 2012 | 01:00 | 03:00 | Profesional de Contabilidad y Presupuesto | Victor Julio Gamboa | |

Anexo O. INFORME DE PRIMERA AUDITORIA

| | | |
|--|------------------------------------|--|
|  <p>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA</p> | | |
| AUDITORIA No 01 | | FECHA: 28, 29, 30 de noviembre de 2012 |
| Equipo Auditor | | |
| Ing. Victor Julio Gamboa | | |
| Alcance de la Auditoria | | |
| Todos los procesos y subprocesos de la organización | | |
| Criterios de la Auditoria | | |
| Norma NTC-ISO 9001:2008 Manual de Calidad de la organización Procedimientos e Instructivos del S.G.C. Formatos del S.G.C. | | |
| Aspectos Favorables | | |
| PROCESO | RESPONSABLE | FORTALEZA |
| Proceso de calidad | Dra. Carolina Ortega | En el poco tiempo que lleva como Coordinador de Calidad, conoce cada uno de los procesos de la organización, direcciona adecuadamente el SGC de Centroabastos S.A. |
| Procesos de gestión financiera | Dra. Yolanda Ardila | Se evidencio el orden y la disponibilidad de la información financiera en tiempo real para la Gerencia o partes interesadas cuando así se le solicita |
| Proceso gestión inmobiliaria | Alfonso Peñaloza | El tiempo que lleva laborando dentro de la organización Centroabastos S.A., El conocimiento al detalle de cada una de las actividades críticas de la cadena de valor y la solución rápida y efectiva de los problemas del día a día son sus principal fortaleza. |
| Proceso de gestión jurídica y legal | Dr. Román Téllez | El conocimiento de la legislación aplicable en cada proceso del SGC y La formación y experiencia del profesional garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. |
| Proceso de servicios complementarios | Ing. Alfonso Alférez | La formación y experiencia del profesional garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. De igual forma el conocimiento del proceso ayuda a la toma de decisiones efectivas. |
| Proceso de bienes y servicios | Ing. Alfonso Alférez | La formación y experiencia del profesional garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. De igual forma el conocimiento del proceso ayuda a la toma de decisiones efectivas. |
| Procesos de gestión ambiental | Ing. Alfonso Alférez | La formación y experiencia del profesional garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. De igual forma el conocimiento del proceso ayuda a la toma de decisiones efectivas. |
| Proceso tecnológico | Ing. Helmunth Vladimir Ávila | La formación y experiencia del jefe del departamento de sistemas garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. |
| Proceso gestión humana | Dra. Carolina Ortega | La formación y experiencia del profesional garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. |
| Procesos gerencial | Dr. Carlos Eduardo Quiroga Álvarez | El conocimiento de los negocios realizados en la Central de Abastos de Bucaramanga y de todos y cada uno de los procesos administrativos, permite todas decisiones acertadas para la organización |

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No 01

FECHA: 28, 29, 30 de noviembre de 2012

Aspectos por mejorar

| Proceso | Fortalezas | Oportunidad de mejora | No conformidad | Observaciones |
|--------------------------------------|------------|-----------------------|----------------|---------------|
| Proceso de calidad | | 4 | | |
| Procesos de gestión financiera | 1 | | | |
| Proceso gestión inmobiliaria | 2 | | | |
| Proceso de gestión jurídica y legal | 1 | | | |
| Proceso de servicios complementarios | | | 1 | |
| Proceso de bienes y servicios | 1 | | | 1 |
| Procesos de gestión ambiental | 1 | | 2 | |
| Proceso tecnológico | | 1 | | 1 |
| Proceso gestión humana | | 1 | | |
| Procesos gerencial | 1 | | | |
| TOTAL | 7 | 6 | 3 | 2 |

Conclusión General

- Se presentó variaciones en el Plan de auditoria pero se cumplió con la totalidad de las actividades descritas en el mismo
- El sistema de gestión de calidad de la Central de Abastos de Bucaramanga – Centroabastos S.A., cumple con la mayoría de los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2008.
- Implementadas las oportunidades de mejora en cada uno de los procesos, y verificando la eficacia de los controles establecidos y de las acciones de mejora en cada proceso del SGC, la organización Centroabastos, podría solicitar una pre-auditoria o auditoria de certificación de su sistema de gestión de la calidad, ante un ente externo.
- La organización Centroabastos S.A., debería incluir dentro de su sistema de gestión de calidad la metodología de Balanced Scorecard, herramienta útil para el despliegue estratégico de la dirección y para la toma de decisiones.
- La organización Centroabastos S.A, antes de solicitar una auditoria de certificación (de tercera parte) debe demostrar o verificar que ha implementado: Un ciclo de auditorias internas; Un ciclo de revisión(es) por la Dirección /Gerencia de su Sistema de Gestión de la Calidad; Que los procesos del SGC, se encuentran implementados, controladas, son mantenidos y mejorados.



INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No 01

FECHA: 28, 29, 30 de noviembre de 2012

implementados, controladas, son mantenidos y mejorados.


- Es necesario que cada uno de los dueños de procesos conozcan y se sensibilicen en temas de Gestión de Calidad, conocimiento de la norma NTC ISO 9001: 2008 y NTC ISO 9000 (Fundamentos y Vocabulario), que conozcan como su proceso contribuye o aporta al SGC y que su proceso debe mejorar continuamente (acciones correctivas, preventivas y de mejora).

AUDITOR LÍDER:


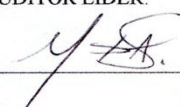
Ing. Víctor Julio Gamboa

FIRMA AUDITOR LÍDER:

ANEXO Q. PLAN DE SEGUNDA AUDITORIA

| | | | | | | | | |
|---|--|---|------|---------------|-----------------------|--|---------------------|------|
|  | CENTROABASTOS S.A | | | | | Código: F-GSC-005 | | |
| | PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE PROCESO | | | | | Versión: 01 | | |
| | | | | | | Página 1 de 1 | | |
| AUDITORÍA N° | 2 | | | | FECHA | 9, 10 y 11 | 1 | 2013 |
| OBJETIVO | Conocer el estado del Sistema de Gestión de Calidad en Centroabastos S.A | | | | | | | |
| ALCANCE | Todos los procesos del SGC | | | | | | | |
| RESPONSABLES | Todos los líderes de procesos | | | | | | | |
| AUDITOR LÍDER | Victor Julio Gamboa | | | | EQUIPO AUDITOR | | | |
| ACTIVIDAD | FECHA DD/MM/AA | | | HORA | | AUDITADO CARGO | AUDITORES | |
| | | | | INICIO | FIN | | | |
| Gestión Gerencial | 9 | 1 | 2013 | 07:00 | 09:30 | Gerente General | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión del Sistema de Gestión de Calidad | 9 | 1 | 2013 | 09:30 | 12:00 | Profesional de Talento Humano y Coordinador de SGC | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Inmobiliaria, Comercial y de Negocios | 9 | 1 | 2013 | 12:00 | 02:30 | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión de Servicios Complementarios | 10 | 1 | 2013 | 07:00 | 09:30 | Gerente Financiero y Administrativo | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Humana | 10 | 1 | 2013 | 09:30 | 12:00 | Profesional de Talento Humano y Coordinador de SGC | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Tecnológica | 10 | 1 | 2013 | 12:00 | 02:30 | Profesional de Sistemas | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión de Bienes y Servicios | 11 | 1 | 2013 | 07:00 | 09:00 | Gerente Comercial, Operativo y de Planeación | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Ambiental | 11 | 1 | 2013 | 09:00 | 11:00 | Coordinador de Mercadeo y Gestión Ambiental | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Jurídica y Legal | 11 | 1 | 2013 | 11:00 | 01:00 | Director Jurídico | Victor Julio Gamboa | |
| Gestión Financiera | 11 | 1 | 2013 | 01:00 | 03:00 | Profesional de Contabilidad y Presupuesto | Victor Julio Gamboa | |

Anexo R. INFORME SEGUNDA AUDITORÍA

|  centroabastos <small>Centro de Abastos de Bucaramanga S.A.</small> | | INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---|----------------|---------------|---------|------------|-----------------------|----------------|---------------|--------------------|--|---|--|--|--------------------------------|--|--|--|--|------------------------------|---|--|--|--|-------------------------------------|--|--|--|---|--------------------------------------|---|--|--|--|-------------------------------|---|--|--|--|-------------------------------|--|---|--|--|-----------------------------|---|--|--|---|------------------------|--|---|--|--|---------------------------|--|---|---|--|--------------|----------|----------|----------|----------|
| AUDITORIA No 02 | | FECHA: 9, 10, 11 de Enero de 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Equipo Auditor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| María del Pilar Navarro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alcance de la Auditoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Todos los procesos y subprocesos de la organización | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Criterios de la Auditoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Norma NTC-ISO 9001:2008 Manual de Calidad de la organización Procedimientos e Instructivos del S.G.C. Formatos del S.G.C. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aspectos Favorables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proceso</th> <th>Fortalezas</th> <th>Oportunidad de mejora</th> <th>No conformidad</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proceso de calidad</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Procesos de gestión financiera</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso gestión inmobiliaria</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso de gestión jurídica y legal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Proceso de servicios complementarios</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso de bienes y servicios</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Procesos de gestión ambiental</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso gestión tecnológica</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Proceso gestión humana</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Proceso gestión gerencial</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Proceso | Fortalezas | Oportunidad de mejora | No conformidad | Observaciones | Proceso de calidad | | 1 | | | Procesos de gestión financiera | | | | | Proceso gestión inmobiliaria | 1 | | | | Proceso de gestión jurídica y legal | | | | 1 | Proceso de servicios complementarios | 1 | | | | Proceso de bienes y servicios | 1 | | | | Procesos de gestión ambiental | | 1 | | | Proceso gestión tecnológica | 1 | | | 1 | Proceso gestión humana | | 1 | | | Proceso gestión gerencial | | 1 | 1 | | TOTAL | 4 | 4 | 1 | 2 |
| Proceso | Fortalezas | Oportunidad de mejora | No conformidad | Observaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso de calidad | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procesos de gestión financiera | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso gestión inmobiliaria | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso de gestión jurídica y legal | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso de servicios complementarios | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso de bienes y servicios | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procesos de gestión ambiental | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso gestión tecnológica | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso gestión humana | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proceso gestión gerencial | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 4 | 4 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AUDITOR LÍDER: | | FIRMA AUDITOR LÍDER: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| María del Pilar Navarro | |  1098639329 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA No 02

FECHA: 9,10 y 11 de enero de 2013

Aspectos Favorables

| PROCESO | RESPONSABLE | FORTALEZA |
|---|------------------------------------|---|
| Proceso de calidad | Dra. Carolina Ortega | En el poco tiempo que lleva como Coordinador de Calidad, conoce cada uno de los procesos de la organización, direcciona adecuadamente el SGC de Centroabastos S.A. |
| Procesos de gestión financiera | Dra. Mayerly Noriega | En el poco tiempo que lleva como líder de proceso de gestión financiera, se evidencio el orden y la disponibilidad de la información financiera en tiempo real. |
| Proceso gestión inmobiliaria, Comercial y de Negocios | Alfonso Peñaloza | El tiempo que lleva laborando dentro de la organización Centroabastos S.A., El conocimiento al detalle de cada una de las actividades críticas de la cadena de valor y la solución rápida y efectiva de los problemas del día a día son sus principal fortaleza. |
| Proceso de gestión jurídica y legal | Dr. Román Téllez | El conocimiento de la legislación aplicable en cada proceso del SGC, la interacción con los organismos y entes de control y el conocimiento de la legislación actual aplicable al servicio prestado por la central de Abastos de Bucaramanga, permiten a esta organización y sus cliente, el cumplimiento de la misma. |
| Proceso de servicios complementarios | Ing. Alexander Ortiz | Es el encargado de uno de los procesos más rentables de la organización. El cual es prestado bajo los principio de transparencia y eficiencia. La formación y experiencia del profesional garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes |
| Proceso de adquisición de bienes y servicios | Ing. Alfonso Alférez | Su formación como ingeniero Civil, es importante en la construcción de infraestructura nueva, contratación de proveedores, ejecución de los mantenimientos y compras programadas La formación y experiencia del profesional a cargo del proceso, garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. |
| Procesos de gestión ambiental | Ing. Alfonso Peñaloza | Aunque hace poco tiempo que asumió como líder del proceso de Gestión ambiental, la principal fortaleza del profesional reside en la experiencia adquirida por el profesional en los años que lleva trabajando al interior de la Central de Abastos de Bucaramanga. |
| Proceso tecnológico | Ing. Luis Ariel Cáceres | La disposición el profesional para contribuir mantener y mejorar la plataforma tecnológica de la Central de Abastos de Bucaramanga y los conocimientos especializados que tiene (en software y hardware) garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. |
| Proceso gestión humana | Dra. Carolina Ortega | La formación y experiencia del profesional garantizan una prestación del servicio y maximizan la satisfacción de los clientes. |
| Procesos gerencial | Dr. Carlos Eduardo Quiroga Álvarez | El conocimiento de los negocios realizados en la Central de Abastos de Bucaramanga, la visión que tiene de los mismos, la confianza de la junta directiva y la experiencia adquirida en cargos administrativos anteriores en la organización, le permite tomar las decisiones gerenciales oportunas y efectivas. |