

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 1 de 22

CENABASTOS S.A.

MANUAL DE LA CALIDAD

San José de Cúcuta
2010

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 2 de 22

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 OBJETIVO	3
1.2. ALCANCE	3
1.3. EXCLUSIONES	3
2. PRESENTACION DE LA EMPRESA	4
2.1 RESEÑA HISTORICA	4
2.2 UBICACIÓN	4
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5
2.3.1 Justificación del organigrama	6
2.4 SERVICIOS	7
2.5 CLIENTES	7
2.6 REQUISITOS DE LOS CLIENTES	7
2.7 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
2.8 RESPONSABILIDADES	10
2.8.1 Compromiso de la dirección	10
2.8.2 Responsables del sistema	10
2.8.3 Responsabilidades de la elaboración del manual	10
2.8.4 Distribución del Manual	10
2.8.5 Conservación del Manual	10
2.8.6 Actualización del Manual	10
2.8.7 Control de cambios	10
3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	11
3.1 MISION	11
3.2 VISIÓN	11
3.3 POLITICA DE CALIDAD	12
3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD	12
4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	13
4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	15
4.2. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	15
4.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	16
5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	17
5.1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	17
6. MAPA DE PROCESOS	18
7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	20

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 3 de 22

1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETIVO

CENABASTOS S.A., ha estructurado un sistema de Gestión de la Calidad enfocado a prestar un mejor servicio a sus clientes, proveedores, entidades públicas y privadas, comunidad en general y al talento humano que lo conforma, orientando el desarrollo de todas sus actividades en un escenario de calidad, gracias al compromiso de sus directivos y sus trabajadores, guardando adecuadamente las experiencias adquiridas durante la realización de los procesos; tomando decisiones basadas en datos y hechos y asegurando uniformidad y mejoramiento en las prácticas empresariales. El logro de esta filosofía está centrado en aplicar a la Gestión de Calidad, los principios y valores de CENABASTOS S.A.

Adicionalmente busca dar cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en la Ley 872 de 2003, el Decreto reglamentario 4485 del 18 de Noviembre de 2009, el cual adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. El siguiente Manual de la Calidad tiene por objetivo brindar una herramienta que facilite la socialización, comprensión de los procesos y sus interacciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad estructurado, comunicándosela a todo el personal de la empresa y a las partes interesadas, de la manera más sencilla, práctica y comprensible posible.

1.2. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC GP1000: 2009, comprende lo siguiente:

“La Construcción, mantenimiento, puesta en funcionamiento y enajenación de centros de acopio, centrales de abastos, centros comerciales que otorguen apoyo a la comercialización de productos”.

1.3. EXCLUSIONES

En el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad se excluye el siguiente requisito de la norma NTCGP 1000: 2009:

- **Requisito 7.3**, junto con sus numerales, puesto que en ningún momento la entidad diseña o desarrolla, solo transforma completamente los requisitos exigidos por los clientes dentro de las especificaciones de los productos y/o servicios. Todo tipo de diseño estructural, arquitectónico, hidráulico, sanitario y eléctrico se subcontrata para el desarrollo de las obras.

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 4 de 22

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 RESEÑA HISTORICA

A finales de los años setenta surgió la idea de construir una central de abastos en Cúcuta para ubicar a los comerciantes mayoristas de productos alimenticios perecederos localizados en el sector de la Sexta.

La iniciativa fue acogida por los comerciantes quienes con el apoyo de las autoridades municipales constituyeron en 1981 mediante Escritura Pública No 3601 de Octubre 2 de 1981 otorgada por la Notaría Tercera del Círculo de Cúcuta, la Sociedad anónima de economía mixta del orden nacional denominada Central de Abastos de Cúcuta S.A., CENABASTOS S.A. vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. El objeto principal de la Sociedad, al momento de su constitución fue: la proyección, promoción, creación, ejecución y puesta en funcionamiento de una central de abastecimientos de productos alimenticios para el área metropolitana de Cúcuta. Entre los socios fundadores se destacan: CORABASTOS, FENALCO, CEMENTOS DEL NORTE, MUNICIPIO DE CUCUTA Y EMPRESAS MUNICIPALES DE CUCUTA.

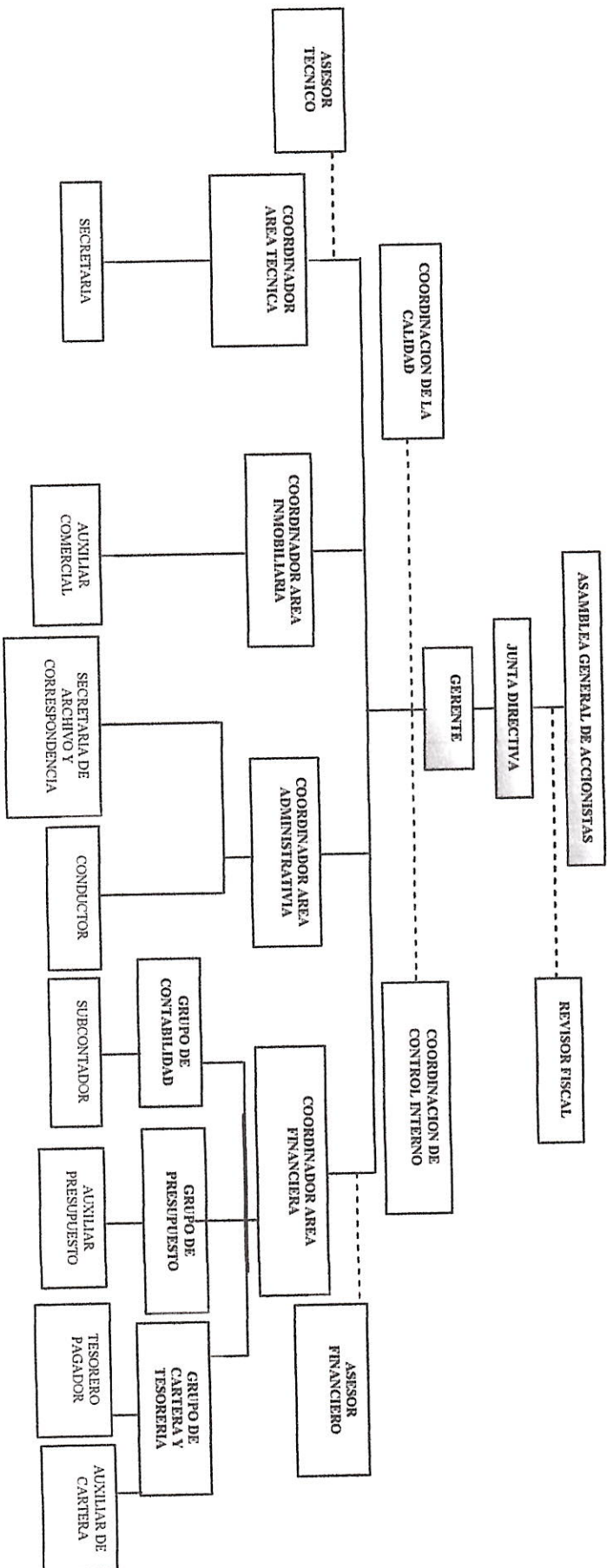
Más tarde, una vez culminada y puesta en operación la central de abastos de Cúcuta, CENABASTOS S.A. amplió y diversificó su campo de acción y mediante convenios inter-administrativos con la Gobernación de Norte de Santander y las Alcaldías de los municipios de Cúcuta, Pamplona, Ocaña y Villa de Rosario ejecutó los siguientes proyectos: En Cúcuta, la central mayorista metropolitana, la central minorista metropolitana y la plaza de mercado la nueva sexta; en Pamplona, el centro de acopio y el centro comercial terminal de transporte; en Villa del Rosario, la plaza de mercado municipal. Actualmente adelanta la adecuación de las instalaciones de la antigua cárcel modelo donde funcionará el centro comercial las Mercedes. Producto de la gestión de Cenabastos S.A., del apoyo de los entes territoriales locales y de la fidelidad de sus clientes, las obras mencionadas son hoy una realidad y un factor de renovación urbana y de progreso en el Departamento.

2.2 UBICACIÓN

La sociedad CENABASTOS S.A. vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, que en virtud a que el Estado posee más del 90% de su capital social, se rige por las normas aplicables a las empresas industriales y comerciales del Estado, tiene su sede principal en la ciudad de Cúcuta en el Departamento Norte de Santander, Republica de Colombia.



2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 6 de 22

2.3.1 Justificación del Organigrama

La Coordinación de la calidad basándose en la norma GP1000 del 2009 establece el siguiente organigrama en concertación con el direccionamiento estratégico de la empresa encabezado por el gerente de la entidad. Siendo coherentes al también presentado mapa de procesos como parte del manual de calidad se decidió darle importancia a la misión y razón de ser de la empresa. En la parte superior del organigrama encontramos la Coordinación de la Calidad y del Control Interno de manera externa pero vital para el direccionamiento estratégico en la búsqueda del éxito empresarial. Si miramos en los inicios de CENABASTOS S.A podemos observar que existía el grupo operativo el cuál para el presente año desaparece y se crea el área técnica como resultado de varias reuniones y concertaciones por parte del direccionamiento estratégico, la coordinación del control interno y la coordinación de la calidad con el fin de abrir un nuevo capítulo en la estructura organizacional de esta empresa ya que mostramos a nuestros clientes y funcionarios públicos, la verdadera misión de la entidad dándole el lugar que se merece al desarrollo de nuestro servicio encabezado por el coordinador del área donde trabajará en equipo con un asesor técnico y su respectiva secretaria. También se encuentra el área inmobiliaria encargada de ejecutar la proyección de las ventas. El responsable del proceso de la gestión comercial es el coordinador del área el cual mediante un trabajo de campo y administrativo con el auxiliar comercial cumplirá las metas propuestas en el año.

Siguiendo de izquierda a derecha encontramos el área administrativa vital para éxito de la empresa por qué es aquí donde se debe actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier empresa. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente y eficaz es imposible que una empresa logre sus objetivos. El trabajo del coordinador del área administrativa es influir en esta relación entre la empresa y sus empleados. El coordinador del área administrativa cuenta con una secretaria de archivo y correspondencia y un conductor.

Como ultima área pero en igualdad de importancia de participación hacia la búsqueda del éxito empresarial, encontramos el área financiera porque del resultado de su gestión depende el buen manejo de los recursos, recaudo de la cartera, la elaboración de los presupuestos anuales, etc. para el desarrollo eficaz y eficiente de esta área es necesario una buena interacción y concertación de los grupos de contabilidad, presupuesto, cartera y tesorería con sus respectivos responsables del proceso. En cada uno de estos grupos encontramos auxiliares como: subcontador, auxiliar de presupuesto, tesorero pagador y auxiliar de cartera.

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 7 de 22

2.4 SERVICIOS

- ❖ Construcción de centros de acopio, centrales de abastos mayoristas y minoristas.
- ❖ Puesta en funcionamiento y enajenación de centros de acopio, centrales de abastos mayoristas y minoristas.
- ❖ Servicios complementarios que se requieran en estas instalaciones.

2.5 CLIENTES

Los Clientes de CENABASTOS S.A. son los expendedores mayoristas y minoristas de productos alimenticios y de la canasta familiar.

2.6 REQUISITOS DE LOS CLIENTES

Los requisitos de los clientes son identificados en la matriz de Planeación Estratégica y estos son:

- ❖ Necesidad de un espacio adecuado para desarrollar la actividad y construido con estándares de calidad.
- ❖ Valor del puesto o local asequible.
- ❖ Instalaciones del local acorde a la actividad comercial a desarrollar.
- ❖ Estabilidad y seguridad en el sitio de trabajo.
- ❖ Posibilidad de financiación blanda y facilidades de pago.
- ❖ Alternativas de pago cuando haya endeudamiento

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 8 de 22

2.7 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los requisitos legales y reglamentarios coherentes al CENABASTOS S.A. para el Sistema de Gestión de la Calidad son:

La Ley 872 de 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios". Decreto reglamentario 4485 del 18 de Noviembre de 2009, que expide la actualización de la Norma NTCGP 1000: 2009.

El desarrollo de los proyectos físicos como las obras de construcción se enmarcan dentro de las disposiciones urbanísticas y arquitectónicas contenidas en los Planes de ordenamiento territorial expedidos por los Consejos Municipales.

Los requisitos legales coherentes a la construcción se pueden apreciar en la siguiente tabla, sin embargo es necesario diligenciar Matriz de requisitos legales para cada proyecto con el fin de ser más específicos. Esta tabla contiene aspectos como documentos (leyes, decretos etc.), descripción, entidad que lo emite, fecha, responsable.

DOCUMENTO (Ley, Decreto, Resolución, Acuerdo, Circular)	DESCRIPCIÓN	ENTIDAD	EDICIÓN	FECHA	RESPONSABLE
LEY 400/1997 DECRETO 33 DE 1998	Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistente	CONGRESO DE LA REPUBLICA	N.A.	AGOSTO 19 DE 1997	COORDINADOR ÁREA TECNICA
RAS 2000	Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.	MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO (Dirección de Agua Potable y Saneamiento Básico)	N.A.	NOVIEMBRE DE 2000	COORDINADOR ÁREA TECNICA
NTC 1500	Código Colombiano de Fontanería. Norma Técnica Colombiana NTC 1500	COMITÉ 161 "INSTALACIONES HIDRÁULICAS Y SANITARIAS"	Tercera	OCTUBRE 15 DE 2008	COORDINADOR ÁREA TECNICA
RETIE. Resolución No. 18-1294 RESOLUCIÓN No. 180195	Por el cual se establecen todos los requisitos de las medidas y las distancias, donde se colocan los tomas y los interruptores, los colores de los cables. Además todos los requisitos técnicos, que se requieren para el buen funcionamiento de las instalaciones eléctricas que deben tener las edificaciones en el país.	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	N.A.	AGOSTO 06 DE 2008 Actualizado FEBRERO 12 DE 2009	COORDINADOR ÁREA TECNICA
LEY 100	Mediante el cual se enuncian todos los requisitos que tienen que ver con la Seguridad Social de los trabajadores	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	N.A.	DICIEMBRE 23 DE 1993	COORDINADOR ÁREA TECNICA
LEY 99	Ley por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del Medio Ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el sistema nacional ambiental y se dictan otras disposiciones.	CONGRESO DE LA REPUBLICA	N.A.	DICIEMBRE 22 DE 1993	COORDINADOR ÁREA TECNICA

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 10 de 22

2.8 RESPONSABILIDADES

2.8.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La gerencia se compromete con la implementación del sistema y la incorporación de sus requisitos como parte integral de la gestión diaria de Cenabastos S.A., con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos y política de calidad de la entidad.

2.8.2 Responsables del sistema

Los responsables del sistema de Gestión de la Calidad, son el Gerente, el Representante de la Dirección quien tiene el cargo de coordinador del área administrativa y el asesor de la Coordinación de Calidad.

2.8.3 Responsabilidades de la elaboración del manual

La responsabilidad de la elaboración del manual queda limitada al asesor de la coordinación de calidad.

2.8.4 Distribución del Manual

Cada responsable del proceso debe conocer el documento y difundir al resto del equipo, con el fin de que toda la organización lo conozca.

2.8.5 Conservación del Manual

Este documento se conservará en forma electrónica en el CD "Sistema de Gestión de Calidad Cenabastos S.A." entregado a los líderes de cada proceso y si es necesario será publicado en la página web de Cenabastos S.A. con acceso restringido a través de una clave, solo para funcionarios de la entidad.

Los documentos del sistema de gestión de la calidad que se quieran mostrar al público en general, no se les pondrá clave de acceso. Por otro lado se mantendrá una copia impresa para el personal que se encuentre ejecutando los proyectos (en obra), con el fin de ser consultado cuando se requiera.

2.8.6 Actualización del Manual

Este documento será modificado únicamente por el asesor de la coordinación de calidad y con la respectiva aprobación del gerente luego de haber realizado revisiones de dicha información. Si se requiere copias con algún propósito externo la persona autorizada será el asesor de la coordinación de calidad para imprimirlas y entregarlas, una vez este documento se imprime será una copia no controlada y será responsabilidad de la persona que la reciba, velar por el uso adecuado de este documento.

2.8.7 Control de cambios

En la última hoja de este documento se tendrá un cuadro de control de cambios donde se describe las modificaciones realizadas al Manual de Calidad de Cenabastos S.A.

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 11 de 22

3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

A través de la Ley 30 de diciembre de 2003 el Congreso de la República expidió la Ley 872 por medio de la cual se especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la Rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se formulo un diagnostico para analizar el estado en que se encontraba la entidad con respecto a cumplimiento de requisitos, el cual fue la base para la creación de un Plan de avance de trabajo en el que se describen las etapas necesarias para planificar, sensibilizar, documentar, capacitar e implementar el Sistema basado en la Norma Técnica Colombiana en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009 en Cenabastos S.A.

Se realizó la Planeación Estratégica, la cual contiene la interacción de la matriz DOFA "Debilidades- Oportunidades- Fortalezas y Amenazas", identificando los requisitos generales de los clientes, los factores críticos de éxito, obteniendo la Misión, Visión, Principios y valores, la política y objetivos de calidad, describiendo en un mapa los procesos de la empresa y la asignación de responsabilidades para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

3.1 MISIÓN

CENABASTOS S.A., es una empresa de economía mixta del Orden Nacional vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, dedicada a la construcción y comercialización de instalaciones para el sector agro-empresarial, satisfaciendo las expectativas de los clientes, buscando siempre la eficacia, eficiencia y efectividad, el bienestar de los ciudadanos, y una retribución adecuada para los trabajadores y accionistas.

3.2 VISIÓN

CENABASTOS S.A., para el año 2014 será la empresa líder en la construcción y comercialización de instalaciones para el sector agro-empresarial, con un personal competente, comprometido con la institución, ampliando la cobertura de los servicios y promoviendo el desarrollo del Departamento Norte de Santander.

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 12 de 22

3.3 POLITICA DE CALIDAD

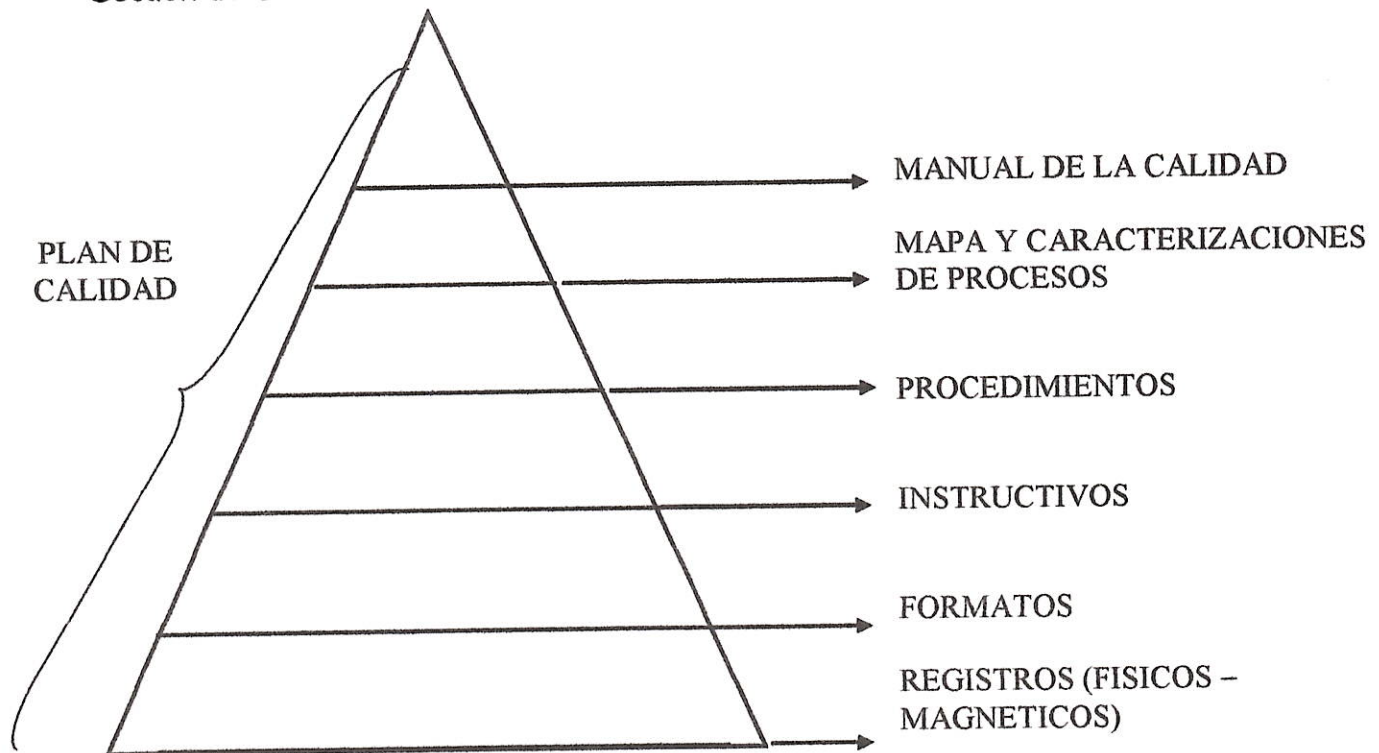
Operar y comercializar instalaciones adecuadas que satisfagan los requisitos de los clientes a través de productos y servicios de alta calidad. CENABASTOS S.A. ofrece oportunidades de desarrollo y reconocimiento por el trabajo a los colaboradores, buscando el mejoramiento continuo del Sistema de gestión de Calidad y del Sistema de Control Interno, logrando la eficacia, eficiencia y efectividad de la Entidad.

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Analizar el mercado y las necesidades de la región, asegurando la participación de los clientes en los nuevos proyectos.
- Garantizar productos de buena calidad construyendo bajo las características propias de cada actividad comercial.
- Diversificar proyectos y celebrar alianzas estratégicas.
- Satisfacer las necesidades de los clientes.
- Desarrollar el talento Humano y garantizar el buen manejo de los recursos económicos y humanos de la empresa, con un trabajo transparente y eficiente.
- Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad y del sistema de control interno.

4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación del sistema de gestión de calidad se encontrará disponible en forma física en la A-Z de calidad y en medio magnético en el CD del "Sistema de Gestión de Calidad de Cenabastos S.A." entregado a cada líder de proceso.



- **Manual de la calidad:** Es un documento en el cual se especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. El Manual de Calidad de una entidad, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política y los objetivos de la calidad que apuntan al cumplimiento de dicha política. El Manual de Calidad expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea.

- **Caracterización de proceso:** Es una herramienta documental que sirve para planificar las características principales de un proceso. Esta podría contener los siguientes datos:

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 14 de 22

- Información básica: Nombre, objetivo, alcance, requisitos de los clientes, requisitos legales, de la entidad y los normativos a cumplir con respecto a la Norma NTCGP 1000: 2009.
 - Flujo del proceso enmarcado en actividades de acuerdo al ciclo P-H-V-A.
 - Interacción con otros procesos: Proveedores – Entradas – Productos - Clientes.
 - Recursos: Humanos e infraestructura.
 - Información: Documentos y registros generados.
 - Seguimiento y medición: A través actividades de seguimiento e indicadores del proceso.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Instructivos:** Son documentos de trabajo detallados. Este contiene indicaciones muy precisas como por ejemplo el manejo de un aparato, trámite de algo, operación de una máquina, etc.
- **Formatos:** Son los esquemas utilizados para consignar información que proporcione evidencia de actividades, es una forma particular de codificar información para ser almacenado. Existen diferentes tipos de formatos para diferentes tipos de información. Por esto existen formato grafico, formatos de audio, formatos de animación, formato de documentos, etc.
- **Registros:** Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.
- **Plan de calidad:** Es un documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto o contrato específico.

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESOS	EXPLICACIÓN DEL PROCESO	LETRA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	El proceso que da el Norte de la organización.	DE
GESTION DE LA CALIDAD	Tiene que ver con el sistema de gestión de la calidad.	GQ
CONTROL INTERNO A LA GESTION	Se hace el control interno de la entidad.	CI
COORDINACIÓN CON ENTES DE CONTROL Y MINAGRICULTURA	Coordina con los entes reguladores.	CE
GESTION COMERCIAL	Es la parte de venta y comercialización de los centros comerciales, galpones, etc...	GC
DESARROLLO DEL SERVICIO	En este proceso se maneja las compras de bienes o servicios que influyen en la misión de la entidad y la construcción de los centros comerciales, galpones, entre otros.	DS
GESTION PRESUPUESTAL	Parte financiera de la entidad.	GP
GESTIÓN CONTABLE	Parte contable de la entidad.	GB
CARTERA Y TESORERIA	Recibo de dineros y pagos.	CT
GESTION ADMINISTRATIVA	Apoyo en la compra de bienes o servicios a nivel administrativo, realizar gestión de mantenimiento de recursos físicos y todo lo relacionado con el talento humano.	GA

La identificación de los procesos para su documentación se realizó ubicando las letras de cada proceso, seguida de la letra de identificación del documento por ejemplo (D) de documento, luego el número consecutivo para cada tipo de documento.

4.2. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

A continuación se hace referencia de manera específica a los procedimientos documentados exigidos por la NTCGP1000: 2009, sin embargo debe mencionarse que toda la documentación del sistema de gestión de la calidad se cita en todas las caracterizaciones de procesos.

- GQ-D-02 Procedimiento control de documentos
- GQ-D-03 Procedimiento control de registros
- GQ-D-04 Procedimiento de auditorías internas
- DS-D-01 Control de producto y/o servicio no conforme
- GQ-D-05 Procedimiento acciones correctivas, preventivas o de mejora

4.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

PROCESOS	EXPLICACIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE	COLABORADORES
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	El proceso que da el Norte de la organización.	DOCTOR DAVID BONELLS	INGRID APONTE – ALDO QUINTERO
2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	Tiene que ver con el sistema de gestión de la calidad.	MONICA GALLEGO	JUAN MANUEL
3. CONTROL INTERNO A LA GESTION	Se hace el control interno de la entidad.	FABIO RINCÓN	
4. COORDINACIÓN CON ENTES DE CONTROL Y MINAGRICULTURA	Coordina con los entes reguladores.	DOCTOR DAVID BONELLS	FABIO RINCON
5. GESTIÓN COMERCIAL	Es la parte de venta y comercialización de los centros comerciales, galpones, etc...	HERNANDO TRUJILLO	MILENA HERNANDEZ
6. DESARROLLO DEL SERVICIO	En este proceso se maneja la construcción de los centros comerciales, galpones, etc..	JULIANA RAMIREZ	MARCELINO CUELLAR LEAL – EDSON CASTAÑEDA
7. GESTIÓN PRESUPUESTAL	Parte financiera de la entidad.	MARITZA REY ACOSTA	JULIO CASTILLO
8. GESTIÓN CONTABLE	Parte contable de la entidad.	DINORA QUINTERO	LUZ ANGELA ARVELAEZ - JULIO CASTILLO
9. CARTERA Y TESORERIA	Recibo de dineros y pagos.	JHAN CARLOS SALAZAR	GILBERTO MARTINEZ - JULIO CASTILLO
10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Maneja la parte de compras y recurso humano.	INGRID APONTE	YOLANDA MARÍA MOSQUERA – WILLIAM ROJAS

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 17 de 22

5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Gerencia se compromete con la implementación del sistema y la incorporación de sus requisitos como parte integral de la gestión diaria de la entidad, con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos y política de calidad de la empresa.

5.1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Gerencia asigno a la persona que tiene el cargo de coordinador de área administrativa para asumir la responsabilidad de representante de la dirección, de acuerdo a los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009 y al asesor de la Coordinación de Calidad para todo lo referente a documentación del Sistema de gestión de la calidad.

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 18 de 22

6. MAPA DE PROCESOS

Este mapa esta conformado por la representación gráfica de los procesos Estratégicos, Evaluación y Control, Misionales y de Soporte, con sus respectivas interacciones.

En el mapa se describen los procesos de la entidad de la siguiente manera:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, revisiones por la dirección, planificación del programa y plan de auditoría. Una responsabilidad del proceso de Direccionamiento Estratégico es la planificación del Sistema, a través del representante de la alta dirección. Esta planificación se enfoca en la definición de los procesos necesarios para cumplir de manera eficaz, eficientemente y efectiva los objetivos de la calidad, los requisitos normativos y los requisitos de los clientes. Así mismo, este proceso se encarga de establecer la Política y Objetivos de Calidad de la entidad. El proceso de Gestión de la Calidad se encarga de garantizar el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema para el cumplimiento de los objetivos de calidad. Los procesos son: Direccionamiento Estratégico y Gestión de la Calidad.

- **PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Los procesos son: Control Interno a la Gestión y la Coordinación con Entes de Control y Ministerio de Agricultura.

- **PROCESOS MISIONALES:** (o de realización del producto o de la prestación del servicio): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Los procesos son: Gestión Comercial y Desarrollo del Servicio.

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 19 de 22

- **PROCESOS DE APOYO:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación y control. Los procesos son: Gestión Presupuestal, Gestión Contable, Cartera y Tesorería y Gestión Administrativa.

NOTA: Este mapa se encuentra como Anexo al Manual de Calidad.

Proceso	Documento	Anexo No.
Gestión de la Calidad	Mapa de procesos	Anexo 1

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 20 de 22

7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOTA: Cada una de estas caracterizaciones será un anexo de este documento de acuerdo al nombre del proceso al que pertenezca, dentro de la carpeta nombrada **“SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD CENABASTOS S.A.”** en el CD entregado a los líderes de cada proceso y la información más relevante será publicada en la página web de la empresa con clave de acceso.

y cuando sea necesario, será impresa y se mantendrá en los lugares de trabajo donde no sea posible consultar el sistema, todo con el fin de que el personal de la entidad pueda disponer de la información cuando lo requieran.

Proceso	Documento	Anexo No.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Caracterización de proceso de Direccionamiento Estratégico	Anexo 2
GESTION DE LA CALIDAD	Caracterización de proceso de Gestión de la calidad	Anexo 3
CONTROL INTERNO A LA GESTION	Caracterización de proceso de Control Interno a la Gestión	Anexo 4
COORDINACIÓN CON ENTES DE CONTROL Y MINAGRICULTURA	Caracterización de proceso de Coordinación Entes de Control y Minagricultura	Anexo 5
GESTION COMERCIAL	Caracterización de proceso de Gestión Comercial	Anexo 6
DESARROLLO DEL SERVICIO	Caracterización de proceso de Desarrollo del servicio	Anexo 7
GESTIÓN PRESUPUESTAL	Caracterización de proceso de Gestión Presupuestal	Anexo 8
GESTIÓN CONTABLE	Caracterización de proceso de Gestión Contable	Anexo 9
CARTERA Y TESORERIA	Caracterización de proceso de Cartera y Tesorería	Anexo 10
GESTION ADMINISTRATIVA	Caracterización de proceso de Gestión Administrativa	Anexo 11

MANUAL DE LA CALIDAD		Fecha: 11-2010
Código: GQ-D-01	Versión: 3	Página: 21 de 22



CENABASTOS S.A.
Construyendo el futuro

75

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
2	01 - 2010	Se planteo el manual de calidad de acuerdo a la nueva organización de los procesos en la entidad.
3	11 - 2010	Se realizaron cambios a la Misión, Visión y Política de Calidad para que fuera más compacta y coherente a las estrategias propuestas por la Entidad.

ELABORO	REVISO	APROBO
Coordinador de Calidad	Representante de la Dirección	Gerente