



CORABASTOS®

NIT 860.028.093-7

MANUAL DE CALIDAD

V.9



**Corporación de Abastos de Bogotá S.A
CORABASTOS**

Declaración de la Alta Dirección

La Alta Dirección como proceso líder de CORABASTOS está comprometida con el Sistema de Gestión de Calidad; por tal razón determina y proporciona los recursos necesarios para el logro de los objetivos propuestos, con el fin de promover la mejora continua del SGC de la Corporación en pro del beneficio de las partes interesadas pertinentes.

Gerente General

INTRODUCCIÓN

El manual de Calidad describe la Política y las directrices del sistema implementado por la Corporación de Abastos de Bogotá S.A - CORABASTOS.

Este documento sirve de referencia para el Sistema de Gestión de Calidad y está construido para mostrar la forma en la que se responde a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y en conformidad a la adenda del cambio climático impartida por la norma ISO, los requisitos legales vigentes y los adoptados por la Corporación y con ello mejorar el desempeño de la misma.



OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las actividades que deben desarrollarse en la Corporación en conformidad a los lineamientos determinados por la norma técnica colombiana ISO 9001:2015 y los demás requisitos aplicables, asegurando así la satisfacción de las partes interesadas pertinentes.



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Reseña Histórica

PLANIFICACIÓN

Se planificó la construcción de una gran central para el suministro de víveres.



INAUGURACIÓN

El 20 de julio de 1972, se inauguró la Central, y desde entonces es pionera en el área comercial agrícola del país.



1966



1970

SOCIEDAD

El 6 de marzo de 1970 se constituyó la sociedad denominada Promotora de la Gran Central de Abastos de Bogotá Ltda., encargada de organizar el sistema de mercadeo de alimentos y centralizar y racionalizar su distribución.

1972



2018

HOY

La Corporación de Abastos de Bogotá S.A.- CORABASTOS, es una Sociedad del orden nacional, de economía mixta vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, junto con la Gobernación de Cundinamarca y la Alcaldía de Bogotá, forman parte de los accionistas del sector oficial con un 47.92% del total de las acciones, y el 52.08% corresponde al sector del comercio.



INFRAESTRUCTURA: 57 bodegas

Red de fríos, 3 cámaras de congelación,
3 cámaras de refrigeración, Edificio
administración, 16 entidades bancarias,
2 estaciones de servicios, parqueaderos,
zonas de comidas, oficinas de correos y
encomiendas, oficina de comerciantes,
concesionario

UBICACIÓN

Avenida Carrera 80 No. 2-51

ÁREA TOTAL

420.000 m²

Instalaciones y Servicios



La inclusión de la enmienda sobre cambio climático en la norma ISO 9001:2015 refleja la creciente importancia de la sostenibilidad y el impacto ambiental en el ámbito empresarial. Aunque la ISO 9001:2015 se centra principalmente en la gestión de calidad, la Corporación de Abastos de Bogotá S.A CORABASTOS está comprometida para integrar prácticas que no solo aseguren la calidad de los servicios, sino también que contribuyan a la protección del medio ambiente.

Para incorporar el cambio climático la Corporación se basa en varios puntos clave:

1. **Cumplimiento de expectativas de partes interesadas:** Los accionistas, comerciantes, usuarios, trabajadores, transportadores, comunidad, proveedores, entes reguladores y otros grupos de interés están cada vez más conscientes de la necesidad de abordar el cambio climático. Integrar prácticas ambientales dentro de la gestión de calidad demuestra un compromiso con las expectativas y demandas externas.
2. **Reducción de riesgos:** El cambio climático plantea riesgos tanto directos como indirectos para la Corporación, como la interrupción de la cadena de suministro, el aumento de costos operativos debido a fenómenos climáticos extremos, o la necesidad de cumplir con regulaciones ambientales más estrictas. Abordar este aspecto en la gestión de calidad ayuda a mitigar estos riesgos.
3. **Mejora de la eficiencia operativa:** La gestión eficaz de los recursos y la reducción de residuos, que son clave en la lucha contra el cambio climático, también puede tener un impacto directo en la eficiencia operativa. Esto puede llevar a ahorros de costos y mejorar la rentabilidad a largo plazo.
4. **Cumplimiento normativo y ventajas competitivas:** A medida que las regulaciones ambientales se endurecen, las empresas que integran prácticas sostenibles tienen una ventaja competitiva, ya que pueden cumplir con estos requisitos más fácilmente y evitar sanciones. Además, el posicionamiento como una empresa responsable con el medio ambiente puede mejorar la imagen y reputación.
5. **Fomento de la innovación:** La Corporación aborda el cambio climático con el fin de incentivar la innovación en la búsqueda de soluciones más sostenibles y eficientes. Esto puede abrir nuevas oportunidades de negocio y reconocimiento de la Corporación.

En resumen, la enmienda de la norma ISO 9001:2015 que incluye el cambio climático refleja la necesidad de adaptarse a un mundo que demanda tanto calidad como responsabilidad ambiental. Implementar esta enmienda no solo es una cuestión de cumplir con una norma, sino también una oportunidad para alinear las operaciones empresariales con las expectativas globales y contribuir activamente a la sostenibilidad.

4.1 Contexto de la Organización y de su contexto



Misión

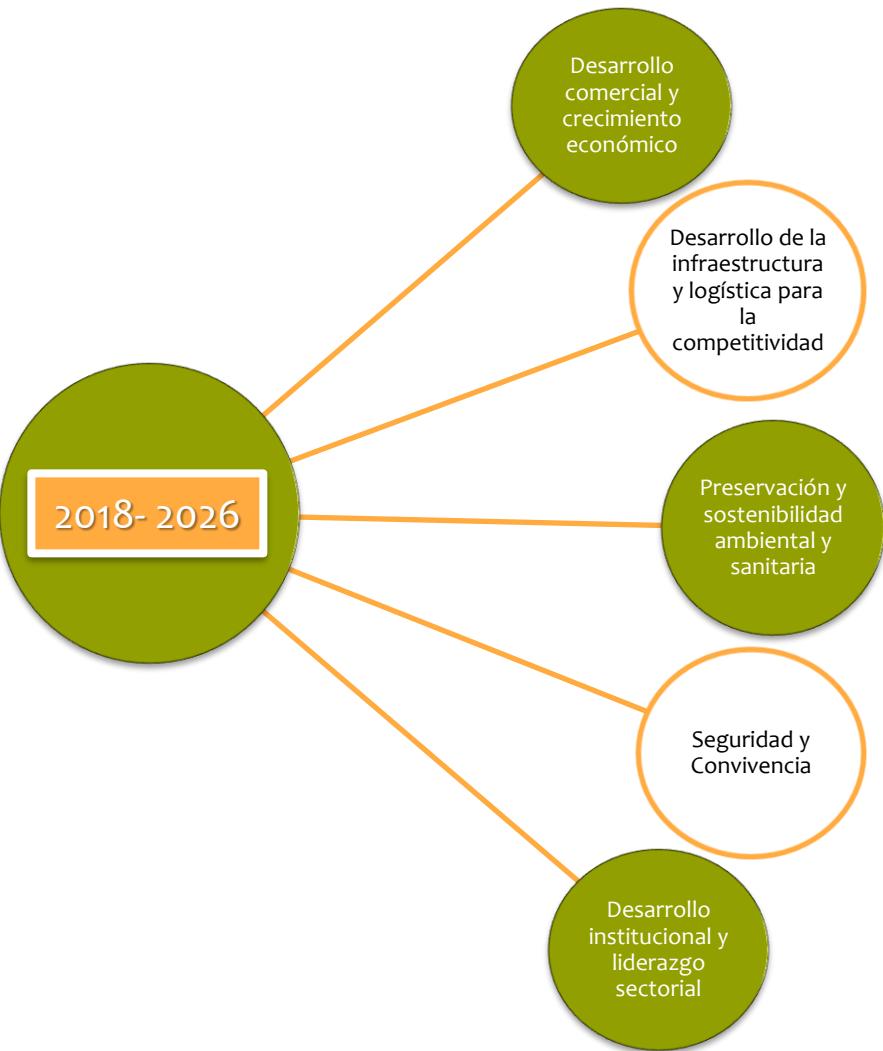
Contribuir con responsabilidad social a la solución del mercadeo de productos agropecuarios, con el fin de generar a través de plataformas de comercialización mayorista-detallista una oferta permanente, accesible y oportuna en suficiente cantidad, variedad, calidad e inocuidad, desarrollando programas para mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento.

CORABASTOS será en el 2026 la Corporación más eficiente, competitiva, segura, rentable e integralmente sostenible del sector agropecuario en Colombia, desarrollando un plan de negocios con infraestructura y logística moderna para la comercialización de productos y la prestación de servicios complementarios de excelente calidad e inocuidad, mediante el desarrollo de estrategias generadoras de valor agregado a sus partes interesadas, con el fin de contribuir a la seguridad alimentaria de la población y al mejoramiento en su calidad de vida.

Visión



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO





4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Arriendo y administración de la infraestructura para la comercialización de productos agroalimentarios y complementarios.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Este numeral de la norma no aplica a las actividades realizadas por la Corporación, debido principalmente a que la prestación de nuestro servicio se realiza mediante disposiciones legales establecidas (Código Civil, Código de Comercio, Reglamento Interno de Funcionamiento) y no requieren del diseño o desarrollo de procesos especiales, ya que la Corporación solo se dedica al arrendamiento y mantenimiento de la infraestructura ya existente.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La Corporación de Abastos de Bogotá cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad estructurado de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2015, con el enfoque basado en procesos y pensamiento basado en riesgo.



5. LIDERAZGO

5.1.1 Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección como proceso líder de CORABASTOS está comprometida con el Sistema de Gestión de Calidad, por tal razón determina y proporciona los recursos necesarios para el logro de los objetivos propuestos con el fin de promover la mejora continua del SGC mediante:

- La definición de responsabilidades y rendición de cuentas.
- Establecimiento y divulgación del direccionamiento estratégico.
- Revisión del sistema de gestión de Calidad.
- Establecimiento de los planes de acción de los riesgos y oportunidades.



La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio se determinan claramente y se cumplen con el propósito de lograr su satisfacción a través de identificación de los procesos misionales ,riesgos ,oportunidades y cumplimiento del Direccionamiento Estratégico.

5.1.2 Enfoque al cliente

5.2 Política

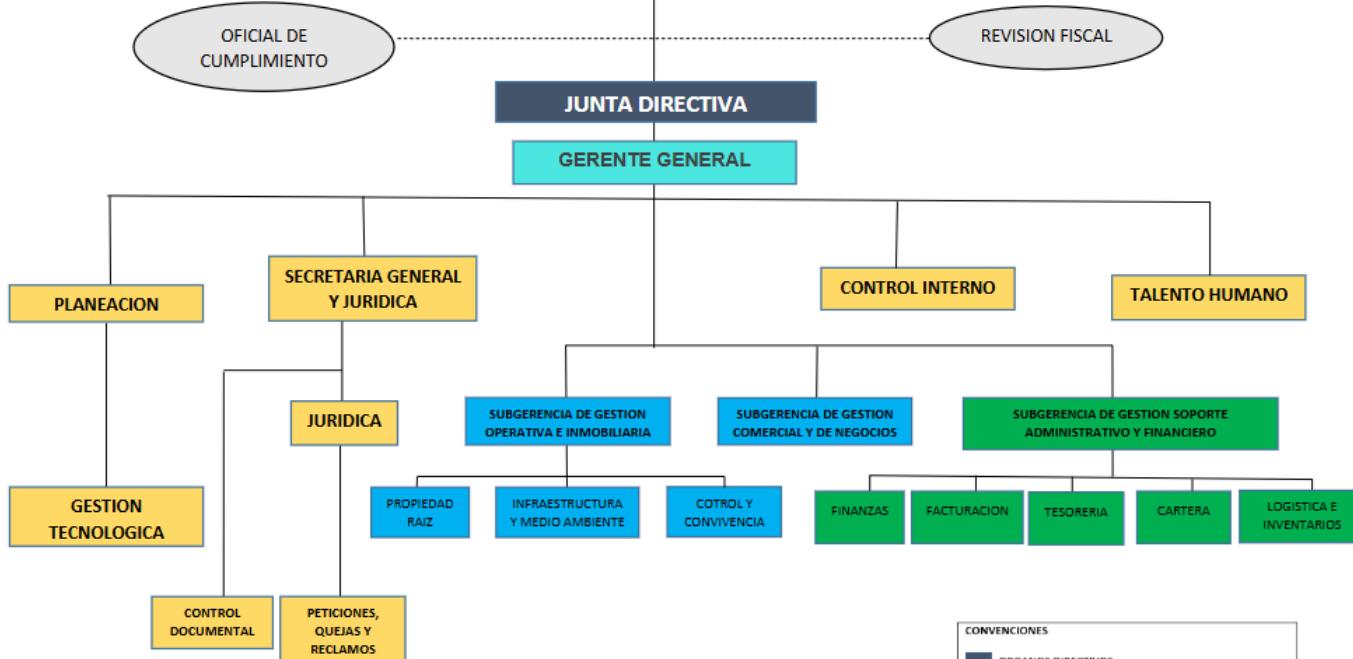


La Corporación de Abastos de Bogotá S.A – CORABASTOS por medio del arrendamiento y la administración de la infraestructura, busca aumentar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes ofreciendo servicios de calidad.

Estamos dedicados a la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Calidad asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable y otros requisitos; por otra parte, la alta dirección promueve prácticas sostenibles que minimicen el impacto ambiental. En CORABASTOS, creemos en la importancia de educar y sensibilizar a nuestros colaboradores, contratistas, proveedores, arrendatarios y usuarios sobre la responsabilidad ambiental, contribuyendo así a mejorar las prácticas ambientales desarrolladas en la Corporación



5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización



CONVENCIENCIAS
ORGANOS DIRECTIVOS
PROCESOS DE CONTROL
ORGANO ADMINISTRATIVO
PROCESO DE SOPORTE INSTITUCIONAL
PROCESOS MISIONALES
PROCESOS DE SOPORTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

La Corporación de Abastos de Bogotá, mediante la directiva de Gerencia 141-2019 adoptó la política y guía metodológica para la administración del riesgo, las cuales son la base bajo la cual se han definido los riesgos de cada proceso; así mismo, los riesgos identificados, sus controles, seguimientos y planes de mejora asociados se registran y controlan en el módulo de “Riesgos” de la plataforma KAWAK.

Las oportunidades se han identificado en el Direccionamiento Estratégico mediante las iniciativas a corto, mediano y largo plazo.

6.3 Gestión de cambio

CORABASTOS ha definido como abordar los cambios mediante en el documento GESTIÓN DE CAMBIO del SGC, teniendo en cuenta los diferentes tipos de cambios que se puedan presentar en el Sistema de Gestión de Calidad.



6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad han sido aprobados por el Gerente General de la Corporación y son medidos en sus diferentes frecuencias, dando cumplimiento al Direccionamiento Estratégico.

1. Generar una cultura comprometida de servicio con el fin de mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad y con ello aumentar la satisfacción y confianza de las partes interesadas pertinentes.
2. Administrar eficazmente la infraestructura, para la comercialización de productos y servicios agroalimentarios y complementarios.
3. Asegurar el cumplimiento de condiciones adecuadas para la comercialización agropecuaria o la realización de servicios complementarios.
4. Disponer de personal competente para el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.
5. Adoptar medidas preventivas, correctivas y de seguimiento enfocadas a la mejora de la calidad del servicio.
6. Implementar prácticas sostenibles, con el fin de mitigar el impacto ambiental derivadas de las actividades realizadas por los procesos de la Corporación.



7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 RECURSOS

La Corporación a través del POAI (Plan Operativo Anual de Inversión) determina y proporciona anualmente los recursos para el SGC y la operación eficaz de sus procesos y los ajusta cuando es necesario, con el fin de implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

7.1.2 PERSONAS

A través de los procesos de Gerencia, Jurídica y Talento Humano, la Corporación se asegura de contar con la cantidad de personas necesarias para dar cumplimientos a los requisitos establecidos por las partes interesadas pertinentes.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

CORABASTOS tiene edificios, espacios de trabajo, equipos para los diferentes procesos con su respectivo (hardware y software) y servicios de comunicación, los cuales cuentan con mantenimientos preventivos y correctivos, conforme a los requerimientos identificados por las áreas.





7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La Corporación de Abastos de Bogotá S.A - CORABASTOS determina, proporciona y mantiene las condiciones necesarias para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios ofrecidos.

Así mismo, se ha establecido e implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, esto con el fin de garantizar el cuidado de la salud de los colaboradores, contratistas, visitantes y comerciantes.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Para el seguimiento de los procesos la Corporación ha determinado lo siguiente:

- Encuestas de satisfacción,
- PQRS,
- Informes de Gestión,
- Auditorias Internas, y
- Revisiones por la Dirección

Para la medición, CORABASTOS ha implementado instrumentos de medición con el fin de garantizar las mediciones en la entrega de los locales.

7.1 Recursos



7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Corporación determina los conocimientos necesarios para la operación sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios brindados y por medio de capacitaciones periódicas se adquieren o acceden a los conocimientos adicionales necesarios y/o actualizaciones requeridas.

7.2 Competencia

CORABASTOS, establece la competencia del recurso humano en el perfil de cargos. El proceso de Gestión de Talento humano elaboro el manual de funciones, como guía para la estructuración y realización de las actividades, especialmente en la selección del personal, evaluación de desempeño y formación, debido a que contiene la descripción de las competencias organizacionales.



7.3 Toma de conciencia



La Corporación de Abastos de Bogotá S.A – CORABASTOS, por medio de capacitaciones y auditorías se asegura de que el personal realice sus funciones teniendo en cuenta su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora del desempeño de la Corporación.

7.4 Comunicación

La Corporación de Abastos de Bogotá, ha establecido la *MATRIZ DE COMUNICACIONES* por proceso, la cual contiene la siguiente información:





7.5 Información documentada

En la información documentada se ha establecido: Política, los objetivos, caracterizaciones de proceso, la referencia a los procedimientos requeridos por la norma NTC ISO 9001:2015 que CORABASTOS utiliza para orientar las actividades que dan cumplimiento a cada uno de los requisitos de la misma, así como los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.

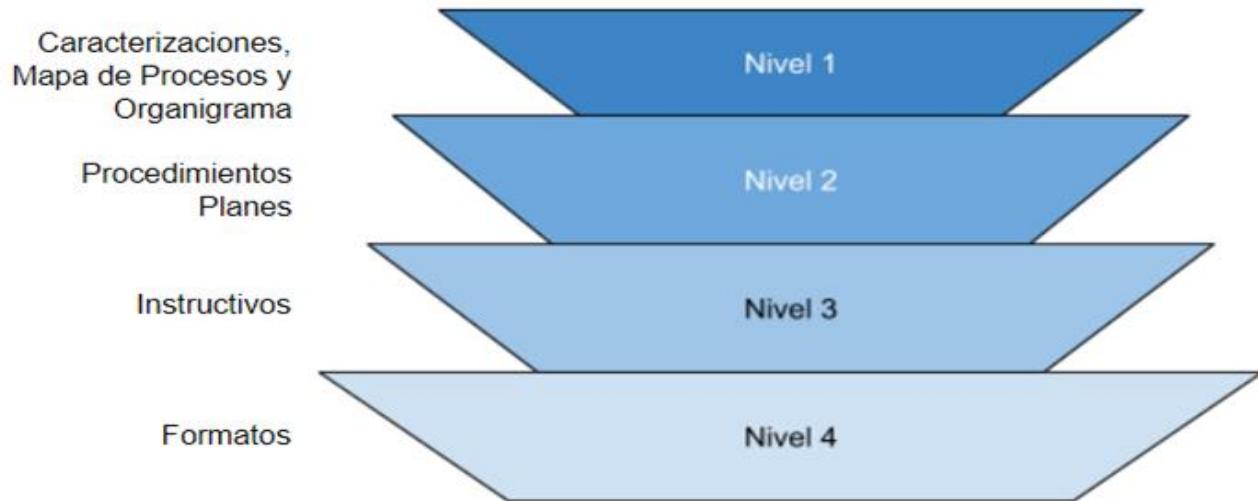


Figura 2: Niveles de Documentación

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional



CORABASTOS realiza la planificación para la prestación de sus servicios mediante el desarrollo de los diferentes procesos definidos para SGC, para los cuales se tiene completamente establecidos los requisitos que se deben cumplir para cada uno de ellos.

Por tanto, son definidos, establecidos, documentados, estructurados y aplicados los procedimientos, instructivos, registros y demás documentación del SGC donde se definen los métodos y procesos para la mejora continua, así como se prevén los recursos necesarios para su ejecución.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Se cuenta con procedimientos operativos los cuales tienen por objeto asegurar el cumplimiento de las necesidades y requisitos que originaron la solicitud del servicio. Los clientes pueden manifestar ante los jefes de área cualquier tipo de inquietud con respecto al servicio a ejecutar, incluyendo sus quejas y/o reclamos, las cuales son tramitadas de acuerdo al procedimiento “ATENCIÓN AL CLIENTE”

Por medio de encuestas realizadas en el proceso de Propiedad Raíz, la Corporación mide el grado de satisfacción de los clientes y arrendatarios , ya que con esta información puede tomar las acciones necesarias para poder brindar un mejor servicio.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

CORABASTOS ciñe su actuar fundamentalmente en la legislación que le aplica, esto de alguna manera afecta los requisitos especificados por los clientes, los cuales deben estar acordes a dicha normatividad. Se tienen definidos requisitos para los trámites a desarrollar por los clientes.





8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mediante los procesos misionales CORABASTOS, revisa los requisitos de los clientes con relación a la prestación del servicio antes de comprometerse a entregarlo. La evidencia de los requisitos de la prestación del servicio a entregar exigidos por el cliente se encuentra en los contratos y facturas correspondientes según sea el caso.

8.2.4 CAMBIOS DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mediante los procesos misionales se cuenta con los controles adecuados para la identificación de los cambios los cuales se encuentran establecidos en los procedimientos de cada uno de ellos.

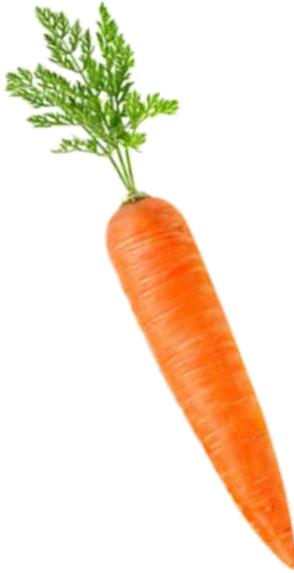
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Los lineamientos para la compra de productos y servicios en la Corporación se encuentran definidos en el “**MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN**” y procedimiento de “**CONTRATACIÓN**”.



La Corporación ha determinado que los proveedores que suministran los productos y servicios que afectan la calidad de manera directa o alto impacto deben ser evaluados y seleccionados dando cumplimiento a los requisitos establecidos por el proceso jurídico y el instructivo “**Selección, evaluación, desempeño y reevaluación de proveedores**”.

8.5 Producción y provisión del servicio



8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

CORABASTOS establece criterios para asegurar que el servicio se preste de manera controlada, con el objeto de evitar que este presente no conformidades. Son, por tanto, de aplicación a todas las actividades relacionadas con el servicio prestado en los procesos misionales.

Para asegurar que la ejecución de estos procesos está bajo control, se utiliza la descripción de estos en las caracterizaciones de proceso, procedimientos y demás documentos correspondientes. Toda la documentación requerida se encuentra relacionados en el “listado maestro de documentos internos y sistema de información KAWAK”

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

CORABASTOS identifica cada Bodega y Local con un numero único de identificación y todos los contratos y actividades de mantenimientos y mejora se relacionan con dicha identificación.



8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS.

CORABASTOS identifican, verifica, protege y salvaguarda información que es propiedad del cliente y que es suministrada para fines de la prestación del servicio. Tal información está centralizada en:

- Minutas, Contratos referente al objeto contratado: Son controlados y custodiados por el proceso Propiedad Raíz.
- Datos personales de nuestros clientes según la normativa vigente.



8.5.4 PRESERVACIÓN

Durante las actividades de prestación del servicio, se dispone de recursos necesarios para mantener conforme el servicio a prestar. Los contratos y demás documentos son controlados, asegurando su ubicación y protección. Las Bodegas / Locales y áreas comunes son preservadas a través de la ejecución de actividades de mantenimiento.

8.5 Producción y provisión del servicio



8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA:

Las actividades llevadas a cabo después de la entrega del inmueble se encuentran establecidas en el proceso de Infraestructura y Medio Ambiente, a través del plan de mantenimiento y la matriz de mejoras locativas.

8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS

Se encuentran establecidas en el proceso de Propiedad raíz, mediante los procedimientos de Subarriendos, cesión o subdivisión, los cuales se controlan con un número de asignación del contrato.

8.6 Liberación de productos y servicios

La liberación del producto se encuentra establecida en los procesos de propiedad raíz, la cual es controlada por el comité inmobiliario y el control cliente.



8.7 Salidas no conformes

CORABASTOS asegura que los servicios no conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionadas. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento “Salidas No conformes”.



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 GENERALIDADES

Para el análisis y mejora del SGC se cuenta con las actividades a continuación mencionadas:

- Revisión del SGC, por parte de la alta dirección.
- Auditorías Internas.
- Gestión sobre las PQRS de los clientes.
- Encuestas de satisfacción.
- Propuestas de mejoramiento.
- Control de servicio no conforme.
- Gestión sobre acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales son planteadas por los procesos.
- Monitoreo y seguimiento a la información obtenida a través de los indicadores de gestión de los procesos.



9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción de los clientes frente a los productos se mide cada vez que se presente un requerimiento en el proceso de Propiedad Raíz a través de la **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES**.



9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Las entradas del análisis de datos para demostrar la eficacia del SGC y para evaluar en cuáles aspectos puede realizarse mejora, se obtienen de:

- Encuestas de satisfacción del cliente: Mediante el análisis de los resultados que estas generan.
- Procesos y Servicios: A través del análisis que se realiza a estos, mediante indicadores de desempeño, y las acciones correctivas y preventivas que se generen como resultado de Auditorías Internas o de cualquier otra fuente.
- Resultados de la supervisión de los proveedores y contratistas.

9.2 Auditoría Interna

El Jefe de Planeación, siguiendo el procedimiento **AUDITORÍAS INTERNAS**, una vez al año programa las auditorias del ciclo en cada proceso de la Corporación, para evaluar la efectividad de la implementación del SGC. En el procedimiento se encuentran los pasos a seguir en cada ciclo de auditoria, los registros resultantes del ejercicio de auditoria y los responsables de la ejecución de las mismas.

Las No Conformidades y Oportunidades de Mejora identificadas como resultado de las auditorías internas son registradas, realizando su respectivo análisis de causas y determinando su corrección y plan de acción correctivo o preventivo.

Los resultados consolidados del ciclo de Auditorías Internas sirven de entrada para la Revisión Gerencial y contribuyen al mejoramiento del programa de auditoria, así como a la planeación de la formación de refuerzo al grupo de auditores de la Corporación que se realiza antes de dar inicio al siguiente ciclo de auditorías.

La oficina de Planeación realiza el seguimiento al grado de avance de los planes de acción.



9.3 Revisión por la dirección

La Gerencia de CORABASTOS realiza revisiones del Sistema de Gestión de Calidad según frecuencia establecida, una vez se haya cumplido con el ciclo de auditorías internas o cuando por cambios del sistema de gestión de la calidad se considere necesario realizar la revisión. Esta actividad se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN y se documenta en el ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.



Como resultados de la revisión por la dirección se dejan consignadas todas las actividades y decisiones que sean tomadas para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la calidad en los productos y satisfacer los requisitos de los clientes y así mismo, la generación de recursos necesarios para la buena implementación de las mejoras al sistema de gestión de la calidad.

10. MEJORA

CORABASTOS mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de:

- La Política de la Calidad;
- Los Objetivos de la Calidad;
- Seguimiento a los Riesgos y oportunidades.
- Los resultados de las auditorías;
- Análisis de datos de los indicadores de gestión;
- Las Acciones Correctivas
- La Revisión por la Dirección.



Las acciones en CORABASTOS se encuentran administradas a través del proceso de Planeación mediante la aplicación del procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA, las acciones son registradas en el sistema de información kawak.