**1. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE TODAS LAS ÁREAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÁREA** | **OBJETIVO DE CALIDAD** | **NOMBRE DE INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **CUMPLIMIENTO (SÍ O NO)** |
| GERENCIA | El cumplimiento de metas está asociado a la motivación y eficiencia en la empresa | Cumplimiento de metas | >=90 % | 100 | **SÍ** |
| La importancia del seguimiento de auditoría se caracteriza por ser un proceso en el que se cuenta con el conocimiento de un experto en el área, que además cuenta con la experiencia necesaria para la toma de decisiones. | Seguimiento al plan de auditorias | >=80 % | 100 | **SÍ** |
| CALIDAD | Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en Riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | RECLAMOS Y PETICIONES DE CLIENTES | <=30 % | 5 | **SÍ** |
| 2 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en Riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | DESEMPEÑO DEL SGC | >80 % | 97 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en Riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | CUMPLIMIENTO AUDITORIAS DE CALIDAD | >=80 % | 100 | **SÍ** |
| PROYECTOS Y MANTENIMIENTO | Proporcionar la mano de obra, bienes y servicios que requieren la infraestructura y ambiente para la operación en las mejores condiciones, de los Procesos y del Sistema de Gestión de Calidad. | Cumplimiento de mantenimientos correctivos | >=90 % | 100 | **SÍ** |
| Asegurar la satisfacción de las partes interesadas con el suministro de bienes y servicios para la operación de recursos tecnológicos, equipos e insumos que atiendan sus necesidades. | Cumplimiento de mantenimientos preventivos | =100 % | 100 | **SÍ** |
| AMBIENTAL | Monitorear el consumo del agua con relación a los meses anteriores | Variación consumo de agua | <=1500 m3 | -384 | **SÍ** |
| 368 | **SÍ** |
| 277 | **SÍ** |
| -508 | **SÍ** |
| -51 | **SÍ** |
| 0 | **SÍ** |
| Monitorear el consumo de energía con relación a los meses anteriores | Variación consumo de energía | <=50000 Kw/h | -28661 | **SÍ** |
| 13196 | **SÍ** |
| -23442 | **SÍ** |
| -5318 | **SÍ** |
| -23807 | **SÍ** |
| 30779 | **SÍ** |
| Monitorear el consumo del reciclaje con relación a los meses anteriores | Reciclaje | >=500 kg | 700 | **SÍ** |
| 682 | **SÍ** |
| 575 | **SÍ** |
| 503 | **SÍ** |
| 564 | **SÍ** |
| 521 | **SÍ** |
| JURíDICA Y OPERATIVA | Asegurar la satisfacción de las partes interesadas mediante ambientes para la operación. | Procedimientos Sancionatorios por infracciones al RIF | >=80 % | 100 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización. | Gestión de Cartera Morosa (Trimestral) | >=70 % | 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| OPERATIVA | No conformidades presentadas VS no conformidades resueltas | Servicio No conforme | =100 % | 100 | **SÍ** |
| Medir el grado de satisfacción de los servicios prestados | Encuesta de Satisfacción | >=3,5 % | 4.38 | **SÍ** |
| FINANCIERA | Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Rotación de cartera | <30 % | 14.51 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Razón corriente | >=0,9 $ | 0.93 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Capital de trabajo (miles de pesos) | >=500.000 $ | -362.95 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Solidez | >=4 % | 4.45 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Endeudamiento Total | <=25 % | 22.45 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Prueba Acida | >=0,8 $ | 0.86 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Margen Bruto sobre ventas | >=4 % | 3.45 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Margen Ebitda | >=7,5 % | 11.4 | **SÍ** |
| SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en Riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | SERVICIO NO CONFORME (Mensual) | >=80 % | 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| Asegurar la satisfacción de las partes interesadas mediante ambientes para la operación, recursos tecnológicos e insumos que atiendan necesidades. | SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE EDS Y BÁSCULA (Trimestral) | >=3 % | 3.87 | **SÍ** |
| 3.88 | **SÍ** |
| Identificar características que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa los inventarios, cómo fluyen en la cadena de suministro y por ende qué decisiones estratégicas se pueden tomar y qué modelos se pueden utilizar para ser más productivos y competitivos en el mercado, para la operación de los procesos y del sistema de gestión de calidad. | ROTACION DE INVENTARIO (Trimestral) | >=3 % | 17.4 | **SÍ** |
| 7.5 | **SÍ** |
| COMPRAS Y PRESUPUESTO | Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en Riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | NIVEL DE RECAUDO (Trimestral) | >=80 % | 100.39 | **SÍ** |
| 92.74 | **SÍ** |
| Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en Riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO (Semestral) | >=95 % | 155.22 | **SÍ** |
| Asegurar la satisfacción de las partes interesadas mediante ambientes para la operación, recursos tecnológicos e insumos que atiendan sus necesidades. | EFICACIA EN EL DESEMPEÑO DE PROVEEDORES (Semestral) | >=90 % | 96.17 | **SÍ** |
| Asegurar la satisfacción de las partes interesadas mediante ambientes para la operación, recursos tecnológicos e insumos que atiendan sus necesidades. | CALIDAD DE PEDIDOS GENERADOS (Trimestral) | >=90 % | 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| SISTEMAS | Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la organización, mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | Desempeño de la gestión tecnológica frente a incidencias y requerimientos | >90 % | 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| 98 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| 100 | **SÍ** |
| TALENTO HUMANO | Medir el alcance de la formación que anualmente se programa el cual está diseñado para fortalecer los conocimientos de cada área y así mismo, para cumplir con las condiciones de calidad y requisitos aplicables. | INDICADOR DE COBERTURA DE CAPACITACIONES. | =80 % | 80 | **SÍ** |
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Proporcionar las personas, infraestructura y Ambiente para la Operación de los Procesos y del Sistema de Gestión de Calidad. | Frecuencia de Accidentalidad: Número de Veces que Ocurre un accidente de trabajo en el periodo. | <=1 AT | 0 | **SÍ** |
| 0 | **SÍ** |
| 1 | **SÍ** |
| 0 | **SÍ** |
| 1 | **SÍ** |
| 2 | **SÍ** |
| Proporcionar las personas, infraestructura y Ambiente para la Operación de los Procesos y del Sistema de Gestión de Calidad. | Severidad de Accidentalidad: Número de días perdidos por accidente de trabajo en el periodo. | <=10 Días | 0 | **SÍ** |
| 0 | **SÍ** |
| 25 | **SÍ** |
| 30 | **SÍ** |
| 31 | **SÍ** |
| 32 | **SÍ** |

# 2. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

|  |  |
| --- | --- |
| **CALIDAD** | Durante el segundo semestre del 2023 se llevó a cabo una revisión interna, junto con una evaluación externa por parte de Icontec, para cumplir con los estándares del sistema de gestión. El objetivo era ser evaluados y supervisados por una entidad capacitada en auditoría interna de calidad, con el fin de identificar áreas de mejora, señalar no conformidades y abordar otros aspectos relevantes del Sistema de Gestión de Calidad.Para el indicador de reclamos y peticiones de clientes, hemos logrado alcanzar la meta establecida. Sin embargo, este logro no implica que dejemos de trabajar en mejorar y alcanzar el valor objetivo. Nuestro compromiso sigue siendo el de mejorar constantemente el servicio al cliente y proporcionar las mejores condiciones para todos los clientes y partes interesadas relacionadas con la Central de Abastos de Bucaramanga S.A.El indicador Cumplimiento del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, supero el valor de la meta, en donde de los 96 datos para el desempeño del SGC solo se presentó 3 no cumplimientos de la meta en donde las áreas que se presentaron fue Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistemas y Financiera, en donde se realizaron las respectivas acciones de mejora para dichos indicadores. Es importante, que dichos indicadores se calculaban de forma mensual que al momento de sacar el promedio semestral no presentan incumplimiento. |

# 3. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

|  |  |
| --- | --- |
| **CALIDAD** | Cambios InternosUno de los cambios más significativos que se llevaron a cabo en la Central de Abastos de Bucaramanga S.A. fue la elaboración y puesta en marcha del Plan de Desarrollo 2024-2028. Este plan marcó un hito importante en la evolución de Centroabastos, ya que estableció nuevas metas, indicadores y estrategias enfocadas en el objetivo de convertirnos en Centroabastos Sostenibles.La planeación de este plan de desarrollo implicó un exhaustivo análisis de las dinámicas actuales de la empresa, así como de los desafíos y oportunidades que enfrentamos en términos de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y viabilidad económica. Se trabajó de manera participativa, involucrando a todos los actores relevantes dentro y fuera de la organización, con el fin de construir una visión compartida del futuro de Centroabastos.Debido a lo anterior para el primer semestre del 2024, se planea modificar aspectos clave del Sistema de Gestión de Calidad. Esto incluirá la actualización de la matriz de riesgos, oportunidades, procedimientos, entre otros, según aplique, para alinearnos con el nuevo Plan de Desarrollo de Centroabastos.La posible implementación de la norma ISO 14001 en Centroabastos es una medida clave para los esfuerzos por mejorar la gestión ambiental. Esta norma internacional ofrece numerosos beneficios, incluida la mejora de la gestión ambiental, el cumplimiento legal, la reducción de costos, la mejora de la reputación y el acceso a nuevos mercados. Al adoptar prácticas ambientales responsables y establecer un marco estructurado para identificar y gestionar nuestros impactos ambientales, estamos avanzando hacia la sostenibilidad y el cumplimiento de nuestros objetivos ambientales.Uno de los cambios más importantes para la gestión de calidad es la integración del Sistema de Gestión de Calidad con varios aspectos clave:Plan de Desarrollo 2024-2028: La alineación del Sistema de Gestión de Calidad con el Plan de Desarrollo a largo plazo de la organización garantiza que los objetivos de calidad estén en línea con las metas y estrategias de crecimiento a largo plazo.Plan de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Empresarial (RSE): La integración del Sistema de Gestión de Calidad con el Plan de Sostenibilidad o RSE asegura que la calidad de los productos o servicios no se logre a expensas del medio ambiente, la sociedad o los empleados, promoviendo prácticas comerciales responsables y sostenibles.Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST): La coordinación con el SGSST garantiza que la calidad del trabajo y los productos no comprometan la seguridad y la salud de los empleados, lo que contribuye a un ambiente laboral seguro y saludable.Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFT) y Plan de Tratamiento de Exposición a Eventos (PTEE): La integración con estos sistemas asegura que la gestión de calidad esté alineada con la prevención y mitigación de riesgos financieros y legales relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, así como con la exposición a eventos adversos.Actualización del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001: Mantener el Sistema de Gestión de Calidad actualizado según los requisitos de la norma ISO 9001 garantiza su relevancia y eficacia en la mejora continua de la calidad de los productos o servicios.Actualización de la gestión del riesgo y análisis de eficacia de los controles propuestos: La revisión y actualización periódica de la gestión del riesgo y los controles propuestos garantiza que el Sistema de Gestión de Calidad sea proactivo en la identificación y mitigación de riesgos, lo que contribuye a la prevención de problemas de calidad y mejora la eficacia operativa en general.Esta integración fortalece el enfoque holístico de la gestión de calidad, asegurando que se aborden todas las áreas relevantes para el éxito y la sostenibilidad de la organización.Cambios ExternosLos cambios introducidos el 23 de febrero de 2024 como enmiendas a las normas publicadas tienen como propósito asegurar que el cambio climático sea considerado por las organizaciones en el diseño e implementación de sus sistemas de gestión. Esto se suma a la necesidad ya existente de considerar todos los asuntos internos y externos que puedan afectar la eficacia del sistema de gestión. Es importante destacar que el cambio climático puede tener diferentes efectos en distintos componentes del sistema de gestión, pero su consideración es crucial dada su importancia para la comunidad. Sin embargo, estos cambios no buscan desproporcionadamente priorizar el cambio climático sobre otros aspectos en las auditorías de los sistemas de gestión. La intención es reforzar la importancia del cambio climático sin descuidar otros aspectos relevantes para la gestión de las organizaciones. |

# 4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS:

|  |  |
| --- | --- |
| **CALIDAD** | Los líderes de Gestión de Calidad tuvieron una buena acogida en las recomendaciones dadas por el área y las entidades de calidad con relación a la norma ISO 9001:2015.* La directa participación de las directivas de la organización en la gestión del SGC implementado, la consolidación de este como herramienta administrativa relevante e importante, refleja el compromiso de la alta dirección para que el sistema de gestión integral implementado se constituya en el pilar del mejoramiento continuo al interior de la organización.
* La utilización de la metodología PESTAL como herramienta para el correcto análisis del contexto externo y del entorno, soporte para la correcta definición de planes y estrategias, así como la realización de un análisis por sistema de gestión implementado.
* La gestión del riesgo aplicada a los procesos de manera funcional al disponer de una matriz de oportunidades como mecanismo de mejora al desempeño de estos dentro de la aplicación de herramientas dirigidas a fortalecer el mejoramiento continuo al interior de la organización.
* La disposición e instalación de una planta eléctrica de generación fotovoltaica, dentro de la aplicación de los programas dirigidos hacia la autosostenibilidad energética, evidencia la eficacia del proceso de optimización de costos de la operación al interior de las instalaciones.
* El futuro montaje de la planta de compostaje de los residuos orgánicos generados, dentro del programa de sostenibilidad ambiental y gestión de residuos generados al interior de la central de abastos.
* La inexistencia de amonestaciones o requisiciones por clientes o entidades de vigilancia y control, porque demuestra los grandes esfuerzos de la organización por evitar cualquier desviación a la correcta gestión del SGI implementado.
* La trayectoria de la organización y la fidelización de sus clientes refleja el liderazgo ejercido por sus directivas respecto al compromiso de prestar un servicio con plenas garantías de calidad, prevención de riesgos laborales, locativos y de prevención ante cualquier situación de emergencia.
* El cumplimiento y asignación al interior del proceso de compras y suministro de las 4 etapas constitutivas del proceso en total armonía y conformidad con las directrices de la norma de calidad implementada
* El valor agregado dado al usuario mediante el suministro de herramientas de apoyo, porque garantiza el incremento de su satisfacción respecto al servicio prestado, así como el aseguramiento de la fidelización de este.
* El cumplimiento de la totalidad de los objetivos de calidad propuestos, así como la vigencia de la política integral establecida por las directivas para el periodo anterior, consolida al sistema de gestión de calidad, como una herramienta fundamental para garantizar el desempeño de los procesos y el desempeño de la organización.
* El bajo registro correspondiente a quejas y reclamos en el presente ciclo de certificación del SGC implementado, evidencia de la capacidad de la organización para satisfacer las necesidades de los usuarios, así como la de prestar el servicio de transporte satisfaciendo plenamente las necesidades de las principales partes interesadas.
* La promoción de programas dirigidos a fortalecer la gestión comercial de los usuarios, mediante la difusión de sus productos y precios.
* El control como referente exitoso en temas de gestión y manejo administrativo y seguridad, así como en la implementación y gestión de programas de sostenibilidad ambiental.

Los resultados mencionados son hallazgos que respaldan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Estos resultados se obtuvieron durante la auditoría externa realizada por ICONTEC en noviembre de 2024. Esto indica que el sistema de gestión ha sido evaluado y encontrado conforme con los estándares establecidos por la norma internacional de calidad ISO 9001:2015, lo que demuestra el compromiso de la organización con la excelencia y la mejora continua en sus procesos y operaciones. |

# 5. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O MEJORA:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **OPORTUNIDAD DE MEJORA** | **FUENTE** | **ACCIÓN** | **ESTADO (CERRADA/ABIERTA)** |
| **CALIDAD** | Incluir en el Procedimiento de Servicio No Conforme los posibles casos de SNC para el proceso de Gestión Operativa. | Revisión de Procesos/Auditoría Interna  | Se realiza la actividad de incluir en el procedimiento y en los formatos de Servicio No Conforme | **CERRADA** |
| No se evidencia la aplicación del Procedimiento de Gestión del Cambio P-GSC-005.  | Revisión de Procesos/Auditoría Interna | Se realiza la notificación a todas las áreas que presentan la gestión del cambio con el fin de presentar los debidos procedimientos, también con el fin de cumplir numeral 6.3 de la Norma ISO 9001:2015 | **CERRADA** |
| Realizar un proceso de socialización del PLAN DE DESARROLLO 2018-2023 con el fin de que cada líder de proceso lo revise, organice las evidencias de cumplimiento o la identificación de tareas no cumplidas e iniciar la generación de un informe de cierre. | Revisión de Procesos/Auditoría Interna | Realizar un análisis y verificación de las actividades que se plantearon en el plan de desarrollo 2018-2023, con relación a las actividades que se ejecutaron en ese rango de fechas, para realizar un informe de las actividades y su cumplimiento. Adicional a lo anterior, enviar un comunicado a cada una de los lideres de gestión del Plan de Desarrollo para validar la información ya presente en los documentos y las actividades que tienen algún pendiente. | **CERRADA** |

# 6. RESULTADO DE (LA/LAS) AUDITORÍA(S) DE ENTES DE CONTROL

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **HALLAZGO** | **TIPO** | **TIPO DE AUDITORÍA** | **ESTADO** |
| **CALIDAD** | Complementar el análisis de contexto externo actualmente realizado mediante la profundización de análisis en aspectos específicos relevantes como lo pueden ser:• Contexto político: Contemplar la posición y lineamientos de las políticas planteadas relacionadas con la reforma tributaria, pensional, reforma laboral, reforma a la salud.• Contexto económico: Efectos positivos y negativos de la inestabilidad en los precios del dólar, el proyectado aumento en el precio del Diesel, la inflación, el incremento de peajes, aumento en tasas de interés etc.• Contexto social: Escasez de mano de obra calificada, inseguridad en carreteras, fenómenos migratorios en ambos sentidos.• Legales: Establecimiento e implementación del plan estratégico de seguridad vial | Observación de Mejora | Auditoría Externa | Pendiente |
| Establecer los mecanismos adecuados que permitan asegurar las firmas de aprobación y elaboración de los documentos en la totalidad de los documentos donde ellos se encuentren contenidos, de manera que se minimice el riesgo de incumplimiento donde la presencia de firmas sea un requisito establecido.Además, asegurar el total diligenciamiento de los formatos asignados para la totalidad de los procesos al interior del SGC implementado, ya que estos fueron diseñados para que con la información allí contenida se evidencie el cumplimiento de los requisitos establecidos por la organización para la debida gestión de los procesos. | Observación de Mejora | Auditoría Externa | Pendiente |
| Garantizar la debida coherencia entre la definición de los objetivos del SGC y la satisfacción de las necesidades de las principales partes interesadas. | Observación de Mejora | Auditoría Externa | Pendiente |
| Fortalecer la información disponible relacionada con la gestión del conocimiento en términos del mantenimiento del saber hacer de la organización, de manera que el objetivo central de dicha gestión sea garantizar la continuidad del negocio y la permanencia de la organización. | Observación de Mejora | Auditoría Externa | Pendiente |
| Oficializar los registros consolidados de quejas y reclamos, que señalen su causalidad de manera que se facilite la toma de acciones dirigidas a lograr su cierre y asegurar la satisfacción total por parte de los usuarios. Además, consolidar los medios de recepción de esas quejas y reclamos de manera que se facilite la consolidación de la información. | Observación de Mejora | Auditoría Externa | Pendiente |

# 7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESO** | **ANÁLISIS** |
| **Calidad** | Para el segundo semestre la gestión de calidad el desempeño de los proveedores se encuentra en el porcentaje entre 80% a 100% el cual tiene valores entre aceptable y excelente, por lo cual se toma la decisión de continuar contratando con ellos.Para nuestro sistema de gestión de calidad, contamos con la colaboración de proveedores confiables y líderes en su campo. Entre ellos se encuentran el Grupo Consultor CME SAS, ICONTEC y Bureau Veritas. Estas empresas han demostrado su compromiso con la excelencia y la calidad en sus servicios, lo que nos permite mantener altos estándares en nuestros procesos y productos. Trabajando en conjunto, garantizamos la calidad y la satisfacción del cliente en todas nuestras operaciones. |

# 8. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESO** | **ANÁLISIS** |
| **Calidad** | Los recursos solicitados para la Gestión de Calidad han sido aprobados y utilizados de forma adecuada. |

# 9. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Documentar el estado de las recomendaciones y planes de acción para abordar riesgos y oportunidades, además debe indicar si los riesgos identificados para la gestión se han materializado o no, los controles aplicados y si los planes de acción en desarrollo han sido efectivos o si requieren ser ajustados.

**RIESGOS IDENTIFICADOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **RIESGOS** | **SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN** | **EFICAZ** |
| **Calidad** | Fallas en el procedimiento de auditorías. | Se realiza el Programa de Auditorías Internas con vigencia del 2022. | **Sí** |
| Elaboración inadecuada de los registros y documentos del SGC | Se continúa con la revisión del Listado Maestro de Documentos y los Formatos de Creación, Modificación y/o Derogación de Documentos e Indicadores. | **Sí** |
| Carencia de acciones correctivas y preventivas en el SGC | Se realiza seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora, así como su eficacia. | **Sí** |
| No identificación oportuna de los riesgos del SGC | Se recomienda realizar capacitación acerca de la identificación y evaluación de riesgos a los diferentes líderes de gestión. | **Sí** |
| Demora en los informes de auditoría. | Se estableció un instructivo con parámetros específicos para la entrega de los informes de desempeño de las diferentes gestiones. | **Sí** |

**OPORTUNIDADES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **OPORTUNIDADES** | **SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN** | **EFICAZ** |
| **Calidad** | • Brindar a la organización la oportunidad de implementar herramientas estratégicas para la planeación.• Mitigar los riesgos y prevenir la improvisación en la ejecución de planes y actividades.• Mayor seguimiento a los cambios y la planeación de los mismos.• Gestionar el conocimiento de la organización para la mejora continua. | Diseño del Instructivo para la entrega de Informes de Desempeño de los informes semestrales. Esto permite realizar un mejor análisis del contexto de la organización y realizar un óptimo seguimiento a la matriz de riesgos y oportunidades.Se recomienda a la Gestión de Talento Humano, generar una estrategia de seguimiento y/o verificación de las capacitaciones que se realizan al personal. De estas deben resultar proyectos y/o informes de tal manera que se garantice la mejora continua y el conocimiento. | **Sí** |

**NUEVOS RIESGOS DETECTADOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **NUEVO RIESGO DETECTADO** | **SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN** |

# 10. OPORTUNIDADES DE MEJORA PROPUESTAS

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESO** | **OPORTUNIDAD DE MEJORA PROPUESTA** |
| **CALIDAD** | Migración de indicadores de cumplimiento a indicadores de eficacia.Planteamiento de una estrategia clara para la Gestión del Conocimiento.Seguimiento a las matrices de la entidad.Actualización de los Servicios No Conformes.Reinducción de la ruta de formatos, procedimientos, indicadores y otros aspectos relacionados con la Gestión de Calidad.Aplicación del Procedimiento de Gestión del Cambio P-GSC-005 en proyectos, modificaciones u otros cambios significativos para la empresa.Actualización del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con respecto al Plan de Desarrollo 2024-2028, nuevas metas estratégicas, ambientales, de seguridad y otros aspectos relevantes para la organización.Integración entre los sistemas.Implementación del Sistema Ambiental conforme a la norma ISO 14001.Estas actividades son fundamentales para mejorar la eficiencia, efectividad y cumplimiento de los objetivos de calidad, gestión ambiental y desarrollo estratégico de la organización.otro contenido |

# 11. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE DESARROLLO 2024-2028:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **Acción estratégica** | **Porcentaje promedio** | **Actividades** | **%** | **Nota** |
| **AMBIENTAL** | Proyecto de Planta de Manejo de Residuos Sólidos | 100% | Diseño de planta de Manejo de Residuos Sólidos | 100% | Nota |
| Estudio para determinar la ubicación adecuada de los diferentes elementos de la planta de manejo de residuos sólidos | 100% | Nota |
| Adquisición y/o adecuación de terrenos propios para la ubicación de la planta de manejo de residuos sólidos | 100% | Nota |
| Adquisición de equipos y maquinaria requerida para el funcionamiento de la planta de manejo de residuos sólidos | 100% | Nota |
| Implementación de actividades de lombricultura | 100% | Nota |
| Puesta en marcha y operación de la planta de manejo de residuos sólidos | 100% | Nota |
| Proyecto de Recirculación de Agua mediante procesos de ultrafiltración con el fin de reducir consumos y reducir vertimientos | 100% | Diseño del sistema de ultrafiltración para la PTAR | 100% | Nota |
| Análisis de zonas de uso probable de agua recirculada: Zonas de pescado, zonas verdes, etc. | 100% | Nota |
| Determinación de presupuesto requerido para la ejecución del proyecto  | 100% | Nota |
| Instalación de los equipos y dispositivos de utrafiltración.  | 100% | Nota |
| Adecuación , Instalación y Mantenimiento de tanques existentes para almacenamiento de agua a reutilizar | 100% | Nota |
| Construcción de red hidráulica para el uso de limpieza en la zona del pescado  | 100% | Nota |
| Seguimiento al uso del agua recirculada y la reducción en los indicadores de consumo de agua de la red externa. | 100% | Nota |
| Proyecto de generación de energía fotovoltaica a partir de la instalación de nuevos paneles solares para reducir consumo de la red y reducir costos operativos. | 100% | Estudio de viabilidad del proyecto para Centroabastos S.A. | 100% | Nota |
| Diseño del proyecto según estudio de viabilidad | 100% | Nota |
| Adecuación de estructuras para la instalación de los paneles solares | 100% | Nota |
| Instalación de dispositivos para generación de energía solar | 100% | Nota |
| Gestión con empresas de servicios de energía para establecer la conexión del proyecto y la contabilización de excedentes a la red. | 100% | Nota |
| Mantenimiento de paneles solares de la red fotovoltaica | 100% | Nota |
| Adquisición de equipos de respaldo para la Planta de Tratamiento de Agua Residuales PTAR | 100% | Diagnóstico de criticidad de equipos y dispositivos de la PTAR | 100% | Nota |
| Presupuesto de adquisición de equipos críticos | 100% | Nota |
| Suministro de espacios y condiciones adecuadas de almacenamiento | 100% | Nota |
| Implementación de estrategias dirigidas a la reducción en el desperdicio de alimentos | 100% | Establecer conexión entre la fundación SEMILLAS DE ILUSIÓN y los comerciantes para entrega de alimentos | 100% | Nota |
| Garantizar disponibilidad de vehículo para recolección de los alimentos para entrega a la fundación | 100% | Nota |
| Garantizar disponibilidad de vehículo para recolección de los alimentos para entrega a la fundación | 100% | Nota |
| Gestionar con la FAO en Colombia un asesoría para definir un Plan de Trabajo para Centroabastos en relación con la seguridad alimentaria y el desperdicio de alimentos. | 100% | Nota |
| Implementar Plan de Trabajo para la Reducción del Desperdicio de Alimentos | 100% | Nota |
| Implementar acciones que permitan mejorar la gestión de residuos en Centroabastos | 100% | Mantenimiento de góndolas existentes | 100% | Nota |
| Adquisición de nuevas góndolas y ubicación en zonas estratégicas | 100% | Nota |
| Capacitación a los usuarios arrendatarios en gestión de residuos | 100% | Nota |
| Realizar actividades de reforestación en zonas de interés de acuerdo a la normatividad vigente | 100% | Definir mecanismos para cumplir con la Ley 2173 de 2021 que establece la siembra de 2 árboles por cada trabajador | 100% | Nota |
| Gestionar en cooperación con las entidades ambientales que se establezcan ZONAS DE VIDA cercano a la zona de afectación del rio y zonas aledañas a Centroabastos S.A. | 100% | Nota |
| Instalación de punto de carga de vehículos eléctricos | 100% | Análisis de factibilidad (ubicación, análisis financiero, análisis técnico, etc.) de instalación de punto de carga para vehículos eléctricos | 100% | Nota |
| Implementación de punto de carga para vehículos eléctricos según estudio de factibilidad | 100% | Nota |
| Implementación del Sistema de Gestión Ambiental | 100% | Diagnóstico del sistema de gestión ambiental de la organización | 100% | Nota |
| Generación de Plan de Trabajo para el sistema de gestión ambiental | 100% | Nota |
| Implementación del Plan de Trabajo para el sistema de gestión ambiental | 100% | Nota |
| Integrar las actividades y elementos de gestión ambiental dentro del sistema de gestión existente | 100% | Nota |
| Certificación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2015 | 100% | Nota |
| Realizar proyecto de cálculo, reducción y compensación de huella de carbono | 100% | Realizar cálculo de huella de carbono y generación de informe de emisiones de GEI | 100% | Nota |
| Implementar acciones de reducción de emisiones de GEI propuestas | 100% | Nota |
| Comprar bonos de carbono para compensar y lograr la carbono neutralidad | 100% | Nota |
| Implementación de tarifas para la gestión de residuos según volúmenes de generación  | 100% | Definición de mecanismos para establecer rangos según volúmenes de producción de residuos generados | 100% | Nota |
| Establecer los costos asociados a cada rango de generación de residuos | 100% | Nota |
| Establecer cobros según categoría de generador de residuos a la que pertenece cada usuario arrendatario | 100% | Nota |
| Cumplimiento con los programas del Plan de Manejo Ambiental (PMA) | 100% | Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos | 100% | Nota |
| Programa de calidad del aire. | 100% | Nota |
| Programa de control de gallinazo | 100% | Nota |
| Programa de Control y Calidad del Recurso Agua | 100% | Nota |
| Programa de Flora | 100% | Nota |
| Plan de Contingencia. | 100% | Nota |
| Plan de Seguimiento y Control. | 100% | Nota |
| Actualización del Plan de Manejo Ambiental con nueva vigencia | 100% | Nota |
| Implementar estrategias en pro de los animales que circundan el entorno de Centroabastos S.A | 100% | Diseño de la zona de preservación animal | 100% | Nota |
| Adquisición de elementos para la dotación de la ZPA | 100% | Nota |
| Construcción de ZPA | 100% | Nota |
| Puesta en marcha y operación de la ZPA | 100% | Nota |
| Generar alianzas con universidades que cuenten con programas de veterinaria para mantener presencia de los mismos en el ZPA | 100% | Nota |
| Cumplimiento con los programas del Plan Saneamiento Básico  | 100% | Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos | 100% | Nota |
| Programa de abastecimiento de aguas | 100% | Nota |
| Programa de control de plagas | 100% | Nota |
| Programa de limpieza y desinfección | 100% | Nota |
| Actualización del Plan de Saneamiento con nueva vigencia  | 100% | Nota |
| **CALIDAD** | Aplicación de un Programa de Gestión para lograr la liberación de espacio físico mediante la digitalización documental que permita la eliminación de archivo inactivo para disposición final  | 83.33% | Diagnóstico de gestión documental | 80% | se está realizando un sistema |
| Diseño y Documentación del Programa de Gestión Documental | 80% | Nota |
| Implementación del Programa de Gestión Documental | 90% | Nota |
| Analizar la viabilidad de la creación de un proceso llamado GESTIÓN COMERCIAL | 88.33% | Realizar un análisis de gestión del cambio del SGC a partir de la creación del proceso de Gestión Comercial | 65% | Nota |
| Definición de caracterización de proceso y demás documentación requerida dentro del sistema de gestión. | 100% | Nota |
| Identificación de responsable, recursos requeridos, riesgos y oportunidades, etc., según el análisis de la gestión del cambio requerida | 100% | Nota |
| Integración y actualización del Sistema de Gestión de Calidad a partir de todas las acciones del PLAN DE DESARROLLO 2024-2028 | 100% | Análisis de información susceptible de integrar | 100% | Nota |
| Generación del Plan de trabajo de Integración | 100% | Nota |
| Ejecución del Plan de Trabajo de Integración con el SGC | 100% | Nota |
| **FINANCIERA** | Implementar una herramienta de cálculo de indicadores financieros | 100% | Diseño de herramienta digital para manejo de indicadores financieros | 100% | Nota |
| Integración con herramientas de información financiera actuales | 100% | Nota |
| Instalación y capacitación a personal del área para su uso | 100% | Nota |
| Establecer actividades de aseguramiento del Presupuesto de las actividades operativas de la organización | 100% | Desarrollar el Plan Operativo Anual para cada vigencia con el fin de establecer el presupuesto requerido para su implementación | 100% | Nota |
| Realizar actividades de seguimiento del cumplimiento del POA con el fin de realizar ajustes y/o cambios según se requiera | 100% | Nota |
| **GERENCIA** | Generar una estrategia de Benchmarking con el fin de fortalecer el conocimiento tanto de la Central de Abastos de Bucaramanga como de usuarios arrendatarios mediante la observación de las mejores prácticas aplicadas | 100% | Realizar visitas técnicas a otras centrales de abastos del mundo por parte del personal designado por la Gerencia para observar aspectos estratégicos que contribuyan al conocimiento dentro de la Central de Abastos de Bucaramanga | 100% | Nota |
| Cronograma de Participación en ferias nacionales e internacionales según los aspectos estratégicos identificados a fortalecer en Centroabastos y/o para usuarios arrendatarios | 100% | Nota |
| Presentación de informes de resumen que integren todos los conocimientos adquiridos y/o compartidos y las ideas o proyectos propuestos a partir de las actividades ejecutadas. | 100% | Nota |
| Creación de Paseo Gastronómico en Centroabastos SA | 100% | Definición del concepto de Paseo Gastronómico y diseño de la estrategia | 100% | Nota |
| Concretar estrategia con establecimientos de venta de comida para definir la oferta de platos al público | 100% | Nota |
| Establecer los canales de Comunicación apropiados para dar a conocer el Paseo Gastronómico de Centroabastos SA. como alternativa turística en Santander | 100% | Nota |
| Implementar piezas informativas que describan el Paseo Gastronómico, los lugares y la oferta gastronómica existente | 100% | Nota |
| Establecer un Plan de Sostenibilidad basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible | 100% | Realizar un análisis de materialidad en temas de sostenibilidad con base en los ODS y los Estándares GRI | 100% | Nota |
| Diseñar y documentar un Plan de Sostenibilidad a partir de los asuntos materiales identificados | 100% | Nota |
| Implementar el Plan de Sostenibilidad documentado | 100% | Nota |
| Realizar un Informe de Sostenibilidad bajo los Estándares GRI y los ODS según la implementación del Plan de Sostenibilidad | 100% | Nota |
| Fortalecimiento de marca e imagen institucional | 100% | Generación de un calendario de eventos CENTROABASTOS | 100% | Nota |
| Creación de espacios adicionales de participación y consulta de Ferias (internas y en otras ciudades), visitas técnicas, etc | 100% | Nota |
| Patrocinio de eventos regionales, donaciones en apoyo a entidades | 100% | Nota |
| Establecer mecanismos y protocolos de información asertiva de Centroabastos hacia la región, Colombia y el Mundo ya que hay demasiado desconocimiento sobre las ventajas competitivas acciones innovadoras, y aportes proactivos de Centroabastos S.A. | 100% | Nota |
| Señalización de orientación de ubicación y como llegar a Centroabastos en las rutas y vías metropolitanas  | 100% | Nota |
| Fortalecer la marca Centroabastos S.A. mediante el diseño e implementación de un Plan de Comunicación Digital que incluya la gestión de redes sociales estableciendo un equipo/líder de comunicaciones para el manejo de redes sociales, diseño de campañas y piezas informativas y/o publicitarias, etc. | 100% | Nota |
| Fortalecimiento de sistemas de comunicación de Centroabastos S.A. | 100% | Creación de emisora interna de Centroabastos S.A. con posible alcance regional | 100% | Nota |
| Instalación de pantallas de las bodegas para mostrar los productos ofrecidos en cada sección | 100% | Nota |
| Instalación de elementos informativos de localización de los diferentes módulos y bodegas | 100% | Nota |
| Realizar actividades de ampliación del nivel cobertura de los medio de divulgación del INFOABASTOS | 100% | Nota |
| Ampliar la información en la página web a información de tipo general, acceso a formación, trámites, actividades de formación, etc. | 100% | Nota |
| Actividades de Responsabilidad Social Empresarial promoviendo espacios de hábitos saludables y de deporte en la comunidad de influencia | 100% | Instalación de gimnasio como parte de la infraestructura de Centroabastos | 100% | Nota |
| Diseño e Instalación de cancha sintética | 100% | Nota |
| Crear un cronograma donde se defina la organización o apoyo de eventos culturales, sociales y deportivos de interés general. (Se incluye lo que viene del Plan No. 198: Apoyo programas de la Asociación Operarios de Carga que trabajan en la Central de Abastos) | 100% | Nota |
| Actividades de promoción, difusión y formación relacionada con los hábitos de vida saludables | 100% | Nota |
| Articular estrategias con entidades gubernamentales la consecución de beneficios para el gremio empresarial de Centroabastos  | 100% | Estudiar la gestión requerida, las condiciones requeridas, las instituciones a contactar y los responsables de las mismas para lograr beneficios tributarios | 100% | Nota |
| Crear un Cronograma de actividades de gestión a partir del análisis de la gestión requerida | 100% | Nota |
| Realizar las visitas, reuniones y demás gestiones relacionadas con la generación de acuerdos interadministrativos | 100% | Nota |
| **JURíDICA Y OPERATIVA** | Implementación del SAGRILAFT y PTEE | 100% | Diagnóstico de cumplimiento con SAGRILAFT y PTEE | 100% | Nota |
| Definición de Plan de Trabajo en SAGRILAFT y PTEE según diagnóstico realizado | 100% | Nota |
| Implementación de las actividades y documentación requerida por SAGRILAFT y PTEE | 100% | Nota |
| Integración de las actividades, documentos y registros del SAGRILAFT y PTEE en los diferentes procesos definidos en el sistema de gestión de Centroabastos S.A. | 100% | Nota |
| Implementación de herramientas biométricas para firma de contratos de arriendo | 100% | Análisis de costos de adquisición, instalación, mantenimiento y uso de equipos biométricos | 100% | Nota |
| Aprobación según análisis financiero | 100% | Nota |
| Posible adquisición y puesta en marcha de equipo biométrico para firma de contratos | 100% | Nota |
| Mantenimiento de equipos biométricos | 100% | Nota |
| Ajuste de contratos según operación de bodega | 100% | Incluir ajustes a los contratos de arrendamiento donde se incluyan los requisitos técnicos a cumplir por parte de usuarios arrendatarios que instalen cuartos fríos (por generación de energía reactiva) u otro tipo de proyectos que lo requieran | 100% | Nota |
| Gestionar OTRO SI para contratos ya firmados con usuario arrendatarios que aplique | 100% | Nota |
| Análisis del cumplimiento en materia de Protección de Datos Personales | 100% | Diagnóstico de cumplimiento en materia de protección de datos personales | 100% | Nota |
| Definición de Plan de Trabajo en Protección de Datos Personales | 100% | Nota |
| Implementación de las actividades y documentación requerida según Plan de Trabajo en Protección de Datos Personales | 100% | Nota |
| Integración de las actividades, documentos y registros en los diferentes procesos definidos en el sistema de gestión de Centroabastos S.A. | 100% | Nota |
| Actualización del Manual de Cartera para establecer criterios que permitan mejorar los niveles de cartera de la organización | 100% | Planteamiento de estrategias de cartera para mejorar los indicadores relacionados | 100% | Nota |
| Aprobación de estrategias por parte de la Junta Directiva | 100% | Nota |
| Implementación de cambios en el Manual de Cartera y socialización con los usuarios arrendatarios y demás partes interesadas | 100% | Nota |
| Fortalecer la Accesibilidad de los espacios públicos y comunes para personas con discapacidad que ingresen a Centroabastos | 100% | Realizar un Estudio de Accesibilidad de las instalaciones de Centroabastos S.a. | 100% | Nota |
| Generar un Plan de Accesibilidad según los resultados arrojados por el Estudio de Accesibilidad | 100% | Nota |
| Implementar los ajustes a la infraestructura establecidos en el Plan de Accesibilidad | 100% | Nota |
| **OPERATIVA** | Aplicar herramientas tecnológicas para agilizar ingreso a las instalaciones | 100% | Generación de mecanismos prepago de ingresos a las instalaciones para vehículos y motos | 100% | Nota |
| Diseño de un acceso vehicular adicional | 100% | Nota |
| Construcción de acceso vehicular adicional | 100% | Nota |
| Construcción de acceso peatonal de vehículos de carga manual  | 100% | Nota |
| Análisis de viabilidad de sistemas de reconocimiento de placas de vehículos y motos | 100% | Nota |
| Instalar sistemas de reconocimiento de placas de vehículos y motos para automatizar ingreso | 100% | Nota |
| Fortalecimiento de la seguridad física  | 100% | Instalar control de acceso con torniquetes | 100% | Nota |
| Instalar cámaras de reconocimiento facial | 100% | Nota |
| Ajuste de Número de puestos de servicio según necesidades establecidas en los estudios de seguridad física con el fin de reforzar la vigilancia perimetral al acceso sobre todo en los horarios de mayor flujo vehicular y peatonal.) | 100% | Nota |
| Análisis de necesidades de ampliación de puestos de servicio de vigilancia y seguridad privada | 100% | Nota |
| Implementación de software de volúmenes y precios | 100% | Diseñar software según requerimientos establecidos | 100% | Nota |
| Desarrollo de software según diseño | 100% | Nota |
| Instalación de software y capacitación al personal | 100% | Nota |
| Mantenimiento y actualizaciones | 100% | Nota |
| **PROYECTOS Y MANTENIMIENTO** | Revisión e intervención del muro lindero de Centroabastos S. A | 100% | Diagnóstico de afectación del muro perimetral | 100% | Nota |
| Plan de Intervención del muro perimetral | 100% | Nota |
| Ejecutar las obras requeridas para la intervención del muro perimetral | 100% | Nota |
| Gestionar con entidades ambientales el refuerzo del muro de contención del Rio de Oro | 100% | Recabar evidencia fotográfica sobre el estado del muro de contención del Rio de Oro en la zona de influencia de Centroabastos S.A. | 100% | Nota |
| Gestionar con la CDMB el desarrollo de acciones para el mejoramiento del estado del muro de contención en dicha zona de influencia | 100% | Nota |
| Instalación/cambio de techos por mal estado de los mismos y/o finalización de vida útil de techos actuales | 100% | Análisis de necesidades para definir las bodegas que requieren intervención de techos debido según el estado de los mismos | 100% | Nota |
| Lavado y pintura de las cubiertas de los techos a nivel general | 100% | Nota |
| Diseño de estructuras y techos que soporten la instalación futura de paneles solares | 100% | Nota |
| Instalación de techos según análisis de necesidades | 100% | Nota |
| Ampliación de capacidad de red de frío de Centroabastos S.A. | 100% | Estudio de necesidades de infraestructura eléctrica según capacidad deseada | 100% | Nota |
| Diseño de infraestructura y red eléctrica requerida para la red de frío | 100% | Nota |
| Instalación de infraestructura requerida y adecuación de la existente | 100% | Nota |
| Puesta en marcha y mantenimiento de elementos de la red de frío | 100% | Nota |
| Ampliación de zonas de estacionamiento | 100% | Diseño de edificación para estacionamiento | 100% | Nota |
| Construcción de edificación según diseños aprobados | 100% | Nota |
| Puesta en marcha y mantenimiento de edificación | 100% | Nota |
| Proyecto de mejoramiento de red eléctrica | 100% | Instalación de VARS para reducir la energía reactiva, reduciendo consumos y costos. | 100% | Nota |
| Análisis de factibilidad de instalación de contadores inalámbricos | 100% | Nota |
| Instalar medidores frontera por bodega para controlar consumos y pérdidas | 100% | Nota |
| Actualización del software de liquidación del servicio de energía | 100% | Nota |
| Realizar un proyecto para los medidores de módulos de las bodegas comunales  | 100% | Nota |
| Estudio de factibilidad sistema de monitoreo de Plantas Generadoras de Energía  | 100% | Análisis de Factibilidad para el monitoreo de Plantas Generadoras de Energía | 100% | Nota |
| Diseño e instalación de los dispositivos de monitoreo de las plantas | 100% | Nota |
| Capacitación al personal en el uso de la aplicación  | 100% | Nota |
| Diseño e Implementación de un laboratorio para análisis de aguas  | 100% | Determinación de los análisis requeridos para el proceso de Tratamiento de aguas residuales  | 100% | Nota |
| Cronograma de actividades de implementación según normatividad aplicable a cada uno de los análisis aplicados  | 100% | Nota |
| Instalación y puesta en marcha del laboratorio de aguas residuales  | 100% | Nota |
| Estudio de factibilidad de un salón interactivo de exposición de iniciativas sostenibles  | 100% | Análisis de Factibilidad para el salón interactivo  | 100% | Nota |
| Diseño, ejecución e instalación del salón interactivo | 100% | Nota |
| Capacitación al personal en el uso del salón interactivo  | 100% | Nota |
| Estudio de factibilidad para la adecuación de la red de aguas negras de la PtLx | 100% | análisis de Factibilidad del proyecto de aguas negras  | 100% | Nota |
| Diseño, ejecución e instalación del proyecto de adecuación de la red de aguas negras | 100% | Nota |
| Creación del área de atención al cliente de Centroabastos S.A. | 100% | Crear de un área de servicios públicos enfocada en gestión energética donde se manejen las lecturas (energía, acueducto, aguas residuales y gestión de residuos) | 100% | Nota |
| Actualización del Software según las necesidades del área de servicios públicos  | 100% | Nota |
| **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** | Ajuste del Plan Estratégico de Seguridad Vial según Resolución 40595 de 2022 | 100% | Diagnóstico de cumplimiento con la Resolución 40595 de 2022 | 100% | Nota |
| Generación de Plan de Trabajo del PESV a partir de los resultados del Diagnóstico | 100% | Nota |
| Diseño de estrategias de sensibilización mediante campañas de seguridad vial al interior de las instalaciones | 100% | Nota |
| Implementación del Plan de Trabajo | 100% | Nota |
| Adecuaciones para la demarcación de la salida vehicular | 100% | Nota |
| Auditoría Interna Anual del PESV | 100% | Nota |
| Fortalecimiento del sistema de respuesta ante emergencias de Centroabastos S.A. | 100% | Estudio de requerimientos técnicos y de ubicación de hidrantes y gabinetes contra-incendio para las bodegas 8, 10, 12, 16 y Servicios Complementarios | 100% | Nota |
| Instalación de Hidrantes y gabinetes contra-incendio para las bodegas 8 y 10 | 100% | Nota |
| Instalación de Hidrantes y gabinetes contra-incendio para las bodegas 10 y 12 | 100% | Nota |
| Instalación de Hidrante y gabinetes contra-incendio para servicios complementarios | 100% | Nota |
| Gestionar en el Comité Empresarial de Chimitá la iniciativa de crear un Plan de Ayuda Mutua con los integrantes del sector | 100% | Nota |
| Realizar un Plan de Ayuda Mutua con vecinos de Centroabastos S.A. cuya actividad tenga impactos significativos en caso de emergencia. | 100% | Nota |
| Realizar simulacros de emergencia que permitan probar el Plan de Ayuda Mutua establecido. | 100% | Nota |
| Fortalecimiento del Programa de Protección Contra Caídas según lo establecido en la Resolución 4272 de 2021 | 100% | Instalación de líneas de vida en las bodegas 1, 2, 3, 8, 11, 12 y Servicios Complementarios | 100% | Nota |
| Análisis de factibilidad para la adquisición de Manlift (Brazo articulado) para trabajos en alturas previo análisis de viabilidad vs. alquiler de Manlift según el grado de necesidad de utilización de dicho equipo. Si se determina no factible, gestionar la adquisición de secciones de andamio certificados. | 100% | Nota |
| Creación de enfermería para atención de situación médicas en las instalaciones de Centroabastos | 100% | Definición de la ubicación de la enfermería | 100% | Nota |
| Adecuación técnica del espacio asignado para la enfermería | 100% | Nota |
| Definición de elementos requeridos para la dotación de la enfermería | 100% | Nota |
| Definición de elementos requeridos para la sala amiga de la familia lactante | 100% | Nota |
| Adquisición de elementos para dotación de la enfermería y/o sala amiga de la familia lactante | 100% | Nota |
| Realización/MANTENER convenios con instituciones educativas para la asignación de practicantes | 100% | Nota |
| **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** | Ampliación de la Estación de Servicio mediante la instalación de una nueva isla | 100% | Estudio de requisitos técnicos y financieros para la instalación de una isla de servicio adicional | 100% | Nota |
| Construcción de isla adicional en la EDS | 100% | Nota |
| Fortalecer los servicios prestados por la Estación de Servicio | 100% | Inclusión de comercialización de ÚREA en la EDS | 100% | Nota |
| Implementar promociones y planes atractivos para los usuarios arrendatarios de Centroabastos S.A. y sus clientes, parqueadero, y zona industrial (concertado con TERPEL) . | 100% | Nota |
| Implementación de estrategias para la atracción de clientes a los servicios complementarios  | 100% | Generación de alianzas con clientes corporativos para fidelización | 100% | Nota |
| Establecimiento de actividades de fidelización de clientes a partir de estrategias desarrolladas por TERPEL | 100% | Nota |
| Generar estrategias para la atracción de clientes de la báscula camionera  | 100% | Nota |
| **SISTEMAS** | Modernización de infraestructura tecnológica  | 100% | Inventario de equipos obsoletos y/o con necesidad de cambio de tecnología | 100% | Nota |
| Cotización de equipos: cámaras, radios, equipos de computo, impresoras, etc. | 100% | Nota |
| Adquisición de cámaras, radios, camaras , equipos de computo , impresoras , etc., que requieren renovación | 100% | Nota |
| Realizar estudio de seguridad para determinar los lugares donde falta reforzar la instalación de cámaras | 100% | Nota |
| Definición de la cantidad y el tipo de cámaras requeridas | 100% | Nota |
| Instalación de cámaras según lugares, cantidad y especificaciones definidas | 100% | Nota |
| Estudio de factibilidad de ampliacion de la red de perifoneo , con proyeccion a ejecucion  | 100% | Nota |
| Estrategia Digital de Prestación del Servicio y Comunicaciones con sus usuarios - Fomento del comercio electrónico | 100% | Garatizar disponibilidad y cobertura de red wifi en todas las zonas de Centroabastos S.A. | 100% | Nota |
| Creación de piezas publicitarias de sensibilización y/o información a usuarios en uso de herramientas de comercio electrónico para el uso en sus operaciones comerciales | 100% | Nota |
| Capacitación a usuarios  | 100% | Nota |
| Creación de correos electrónicos, usuarios y contraseñas de acceso | 100% | Nota |
| Aprovechamiento en la página web para brindar información de tipo general, acceso a formación, trámites, etc. | 100% | Nota |
| Inclusión de más medios de pago electrónicos | 100% | Nota |
| Creación de portal y/o aplicación web donde se establezcan funciones como Denuncias por parte de los usuarios a infractores, Informacion y servicio al Cliente, Pago de facturas de Centroabastos, Listado de precios diarios de Centroabastos, Informaciones y Comunicaciones de Centroabastos, información de cartera, descarga de certificados tributarios, historial de pagos, etc.etc. | 100% | Nota |
| Plan de Digitalización de Trámites | 100% | Definición con los líderes de proceso de los trámites susceptibles de ser digitalizados | 100% | Nota |
| Establecimiento de mecanismos de digitalización de los trámites seleccionados | 100% | Nota |
| Generación de instructivos que describan los nuevos elementos para realización de los trámites digitalizados | 100% | Nota |
| Socialización y capacitación a los usuarios arrendatarios y demás interesados de los diferentes trámites de los cambios aplicados a los mismos | 100% | Nota |
| Implementación de Herramientas de Seguridad de la Información | 100% | Diagnóstico de seguridad de la información | 100% | Nota |
| Generación de Plan de Trabajo en seguridad de la información | 100% | Nota |
| Análisis de viabilidad de almacenamiento en la nube de los aplicativos de la organización | 100% | Nota |
| Implementación del Plan de Trabajo de seguridad de la información | 100% | Nota |
| Integrar las actividades y elementos de seguridad de la información dentro del sistema de gestion existente | 100% | Nota |
| **TALENTO HUMANO** | Creación y puesta en marcha de plataforma de formación CENTROABASTOS - Enseña. | 100% | Definición de cursos, diplomados y demás actividades de formación a incluir en la plataforma virtual con los diferentes grupos de interés a incluir | 100% | Nota |
| Diseño y elaboración de cursos virtuales en la plataforma educativa | 100% | Nota |
| Inclusión de cursos para usuarios arrendatarios | 100% | Nota |
| Inclusión de cursos para trabajadores de los usuarios arrendatarios, cursos de inducción para el personal nuevo contratado por los usuarios arrendatarios. | 100% | Nota |
| Inclusión de cursos de capacitación difusión y socialización e implementación del Código internacional FAO de Buenas prácticas de manipulación de alimentos. | 100% | Nota |
| Inclusión de cursos para los operarios de carga que laboran en Centroabastos | 100% | Nota |
| Definición de estrategias de promoción del uso de la plataforma educativa por parte del público objetivo | 100% | Nota |
| Seguimiento del impacto de la formación ofrecida y ajustes según los resultados | 100% | Nota |
| Desarrollar una Estrategia de Gestión del Conocimiento | 100% | Identificar el conocimiento crítico existente en los diferentes procesos y/o personas de la organización | 100% | Nota |
| Definir los mecanismos de gestión para cada uno de estos conocimientos críticos identificados | 100% | Nota |
| Crear repositorios documentales del conocimiento críticos gestionado en manuales, procedimientos, videos, fotografías, etc. | 100% | Nota |
| Plan de incentivos | 100% | Plan exequial | 100% | Nota |
| Póliza de vida | 100% | Nota |
| Servicio de zona protegida | 100% | Nota |
| Analizar otros incentivos que se pudieran brinda al personal de la organización | 100% | Nota |
| Abrir espacios permanentes de interacción con los usuarios arrendatarios | 100% | Inclusión de un plan de actividades de ESCUCHA de usuarios arrendatarios | 100% | Nota |
| Generar un listado de acciones correctivas y de mejora documentadas a partir de los planteamientos de los usuarios arrendatarios | 100% | Nota |
| Generar los mecanismos para brindar asesoría a los usuarios arrendatarios que lo soliciten | 100% | Inclusión de un plan de actividades de soporte en temas de contratación de personal, aportes de ley, salud, Pensiones y Seguridad y Salud en el Trabajo SST por parte de Centroabastos S.A. a usuarios arrendatarios | 100% | Nota |

# 12. RESULTADO DE (LA/LAS) AUDITORÍA(S) DE ENTES DE CONTROL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **ENTE DE CONTROL** | **RESULTADOS** |
| **CALIDAD** | ICONTEC | Servicios inmobiliarios de arriendo de locales, módulos y vías propias para la comercialización de productos agroalimentarios, agroindustriales y otras actividades económicas. Ventas de productos derivados del petróleo y gas natural vehicular. Pesaje vehicular en Bascula electrónica.No aplicable Requisito 8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios.Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de gestiónDeterminar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. |
| GRUPO CONSULTOR CME S.A.S | Durante el segundo semestre del año 2023, el área de calidad de nuestra organización programó y realizó la segunda auditoría interna del año. Esta auditoría, llevada a cabo en cumplimiento de nuestros procedimientos establecidos, tuvo como objetivo principal evaluar el desempeño y la conformidad de nuestros procesos y sistemas de gestión durante el primer semestre del año.Durante el proceso de auditoría, se revisaron detalladamente los registros, procedimientos y prácticas operativas pertinentes al periodo auditado, con el fin de identificar posibles áreas de mejora, verificar el cumplimiento de requisitos y asegurar la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad.El equipo auditor, compuesto por miembros cualificados y experimentados en los procesos y estándares de calidad de nuestra organización, llevó a cabo entrevistas, revisión documental y observación directa para obtener una evaluación completa y objetiva.Los hallazgos y recomendaciones resultantes de esta auditoría interna son fundamentales para nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en nuestros procesos. A partir de los resultados obtenidos, se establecerán planes de acción para abordar cualquier hallazgo no conformidad identificado y fortalecer aún más nuestro sistema de gestión de calidad. |