

**Plan de auditoría para el sistema de gestión de calidad e inocuidad a la empresa productos  
alimenticios Estrella Gourmet**

Mayra Alejandra Forero Segura

Mónica Johanna Castillo Ladino

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de ciencias básicas tecnología e ingeniería

Programa de Ingeniería de Alimentos

Bogotá

2023

**Plan de auditoría para el sistema de gestión de calidad e inocuidad a la empresa productos  
alimenticios Estrella Gourmet**

Mayra Alejandra Forero Segura

Mónica Johanna Castillo Ladino

Trabajo para optar al título de Ingeniero de Alimentos

Director:

Ing. Norma Beatriz Jurado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de ciencias básicas tecnología e ingeniería

Programa de Ingeniería de Alimentos

Bogotá

2023

### **Nota Aclaratoria**

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó información que no corresponde a la realidad, fue basada con el fin de desarrollar las actividades del diplomado; que, para efectos de la evaluación final, corresponde a mejorar el sistema de gestión de la inocuidad bajo los tres ejes fundamentales: Plan HACCP - Norma ISO 22000:2018 y el tema ambiental con la norma ISO 14001:2015 por medio de que el programa de auditorías se fortalezca mediante la propuesta del plan de auditoría en un contexto relacionado con la producción de alimentos.

## Resumen

El presente proyecto, tiene como objetivo estructurar un plan de auditoría para la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet, que le permita identificar las falencias del sistema de gestión de calidad. El plan se basó en la norma ISO 22000:2018, que establece los requerimientos para garantizar la seguridad alimentaria en todas las etapas, desde la producción hasta el consumo de alimentos.

Tomando como base ocho hallazgos encontrados en el plan de verificación se diseña un plan de auditoría determinando el cronograma, desarrollando la lista de verificación, estableciendo el procedimiento de seguimiento y elaboración de informes de auditoría, que permite dar garantía y beneficios a la empresa Productos Alimenticios La Estrella Gourmet, como la mejora en la calidad, seguridad de alimentos, eficiencia, fortalecimiento, confianza de clientes y reducción de costos.

**Palabras claves:** Norma ISO 22000:2018. Auditoria, Cronograma, Hallazgo.

### **Abstract**

The objective of this project is to structure an audit plan for the company Productos Alimenticios Estrella Gourmet, which will allow identifying deficiencies in the quality management system. The plan is based on the ISO 22000:2018 standard, which establishes the requirements to ensure food safety at all stages, from production to consumption

Based on eight findings found in the verification plan, an audit plan is designed by determining the schedule, developing the checklist, establishing the monitoring procedure, and preparing audit reports. This will provide assurance and benefits to the company Productos Alimenticios Estrella Gourmet, such as improved quality, food safety, efficiency, strengthening, customer confidence, and cost reduction.

***Keywords:*** ISO 22000:2018 Standard, Audit, Schedule, Finding

## Tabla de contenido

Introducción .....	8
Problema .....	9
Descripción del Problema .....	9
Planteamiento del Problema.....	9
Sistematización del Problema .....	10
Justificación .....	11
Objetivos .....	12
Objetivo general .....	12
Objetivos específicos .....	12
Contenido .....	13
Tablas.....	15
Conclusiones .....	34
Recomendaciones .....	34
Referencias.....	40
Apéndice .....	42

## Tablas

Tabla 1 Plan de auditoria Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 1 .....	15
Tabla 2 Plan de auditoria Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 2 .....	18
Tabla 3 Plan de auditoria Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 3 .....	20
Tabla 4 Plan de auditoria Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 4 .....	23
Tabla 5 Plan de auditoria Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 5 .....	26
Tabla 6 Plan de auditoria Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 6 .....	28
Tabla 7 Plan de auditoria Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 7 .....	30
Tabla 8 Plan de auditoria Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 8 .....	32

## **Introducción**

Para las empresas de alimentos es indispensable controlar y mitigar los riesgos asociados a la inocuidad de sus productos y a los que estos pueden estar expuestos a lo largo de la cadena de sus respectivos procesos productivos, con el propósito de proteger la seguridad y la salud de sus consumidores finales. Esta razón da cuenta de la importancia de que las organizaciones realicen verificaciones que permitan reconocer amenazas a la inocuidad de sus productos y ejerzan actividades de control en los puntos críticos de los procesos productivos, con el fin de establecer mecanismos que permitan dar una respuesta a los riesgos identificados.

Para que las empresas de alimentos puedan llevar a cabo esto, los sistemas de verificación basados en programas de auditoría interna permiten localizar falencias que pueden dar lugar a riesgos de contaminación a los que el producto se expone durante su ruta dentro del proceso productivo.

Lo que un programa de auditoría pretende es profundizar en las áreas del proceso productivo y abarcando el contexto completo del nacimiento y elaboración del producto final, corroborar el grado de cumplimiento con respecto a lo señalado en la normativa, señalando a su vez las falencias que, dentro de la operación, suponen riesgo de contaminación para el producto. Esto a su vez permite que las organizaciones identifiquen aspectos a mejorar y fortalezcan su sistema de gestión de la inocuidad alimentaria, dando cumplimiento a su compromiso con la protección del consumidor.

En concordancia con lo anterior descrito, se desarrolla en el presente documento un programa de auditoría basado en lo descrito en la norma ISO 22000: 2018 para dar conformidad a los 8 hallazgos observados durante la validación en la línea de producción de productos alimenticios Estrella Gourmet.

## **Problema**

Determinar si la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet cumple con el sistema de gestión de calidad para tomar acciones correctivas frente a las no conformidades identificadas en relación a la norma ISO 22000:2018.

### **Descripción del Problema**

La empresa Estrella Gourmet se dedica a la elaboración de salsas y encurtidos ha estado trabajando en tres aspectos clave: el Plan HACCP, la norma ISO 22000:2018 y la norma ISO 14001:2015 relacionada con el tema ambiental. El objetivo es asegurarse de que puedan comercializar sus productos sin problemas y mantener la confianza y seguridad de sus clientes.

Sin embargo, durante la última revisión de la implementación de la norma ISO 22000:2018, se identificaron ocho hallazgos que requieren una revisión para asegurar su cumplimiento según el programa de auditorías internas.

### **Planteamiento del Problema**

Este planteamiento del problema surge porque la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet se encuentra ante el desafío de revisar y corregir los ocho hallazgos identificados durante la última revisión de la implementación de la norma ISO 22000:2018. Es importante que aborden estos hallazgos de forma efectiva para garantizar la seguridad y la confianza de sus productos, cumplir con los requisitos normativos y mantener una reputación sólida en el mercado, por tanto ¿Cómo se evalúa cada uno de los procesos relacionados a las no conformidades o hallazgos encontrados en la empresa productos alimenticios ESTRELLA GOURMET?

### **Sistematización del Problema**

Para sistematizar un plan de auditoría conforme a la norma ISO 22000:2018 se deben identificar los procesos que serán auditados y establecer los criterios de auditoría. Esto incluye informar las no conformidades encontradas y las oportunidades de mejoras identificadas para establecer planes de acciones y fechas límites para corregir las no conformidades en áreas donde se puedan implementar acciones para fortalecer el sistema de gestión de seguridad alimentaria. También se necesitará una serie de registros para demostrar el cumplimiento de la norma ISO 22000:2018. Estos requisitos pueden incluir registros de monitoreo, registros de desviaciones, registros de capacitación, entre otros.

### **Justificación**

El presente plan de auditoría busca asegurar que la empresa productos alimenticios Estrella Gourmet cumpla con los requisitos de inocuidad alimentaria y mantengan los altos estándares de calidad estandarizados en la norma ISO 22000:2018, identificando y controlando los riesgos alimentarios, áreas de mejora y optimizando los procesos internos de la compañía para lograr una mayor eficiencia operativa.

Por esta razón el plan de auditoría es una herramienta esencial para evaluar la efectividad del sistema de aseguramiento de inocuidad por medio de auditorías, determinando la conformidad o no de los hallazgos encontrados y así tomar las acciones necesarias para garantizar el mejoramiento continuo en los productos Estrella Gourmet. *(Véase Apéndice A)*

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un plan de auditoría para la empresa productos alimenticios Estrella Gourmet que permita validar el cumplimiento de las directrices dispuestas en la norma ISO 22000:2018 y dar conformidad a los hallazgos encontrados al llevar a cabo la verificación en la línea de producción salsas mostaza y miel, con el fin de plantear acciones que faciliten la mejora de los procesos y procedimientos implementados cuyo propósito sea disminuir y mitigar potenciales riesgos que atenten contra la inocuidad de sus productos.

### **Objetivos específicos**

Establecer un sistema de registro y documentación que permita el seguimiento y la trazabilidad de las acciones realizadas para solventar las no conformidades incluyendo los resultados de la verificación.

Diseñar formatos de seguimiento y evaluación a los hallazgos encontrados en las auditorías basándonos en la norma ISO 22000:2018.

Definir los responsables de llevar a cabo la verificación de las acciones correctivas y posteriormente establecer la frecuencia y el alcance de dichas verificaciones.

Evaluar la efectividad de los controles internos relacionados con la producción, calidad, distribución y disposición de los productos elaborados por Estrella Gourmet.

## Contenido

La seguridad alimentaria es un aspecto de vital importancia en la industria alimentaria, ya que es indispensable garantizar la inocuidad de los productos a lo largo de toda su cadena de suministro, esto para reducir riesgos asociados a la transmisión de enfermedades por causa de los alimentos.

Se define como “la situación en que todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades nutricionales y preferencias alimentarias, a fin de llevar una vida activa y sana (ONU/FAO, 1996).

Según la norma ISO 22000:2018, la inocuidad de los alimentos se relaciona “con la presencia de peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos en el momento de su consumo”, y especifica que los peligros asociados se pueden presentar a lo largo de toda la cadena de suministro. Bajo esta premisa, la norma ISO 22000:2018 se ha convertido en un referente internacional para establecer en las organizaciones un sistema de gestión de la seguridad alimentaria efectivo y confiable, y para lograr esto se basa en un enfoque de gestión de riesgos basado en un ciclo PHVA cuya finalidad es prevenir, reducir y controlar los peligros asociados a los alimentos en todas sus etapas de producción, incluyendo los escenarios de manipulación y distribución. (ISO 22000:2018)

Según Gutiérrez (2010) “El Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) es de gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad y la productividad en cualquier nivel jerárquico en una organización”. Esto significa que su aplicación es de gran beneficio para estructurar programas y propósitos asociados a la mejora de la calidad en cualquier contexto operativo de las organizaciones.

Una de las principales características de la norma ISO 22000:2018 es su enfoque basado en un sistema de gestión, lo que implica que las organizaciones deben establecer, implementar, mantener y retroalimentar un sistema documentado que incluya políticas, objetivos, procedimientos y controles, y que permita gestionar integralmente los riesgos en relación con la seguridad alimentaria, así como promover una mejora continua. (*Véase Apéndice B*).

## Tablas

**Tabla 1**

*Plan de auditoría Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 1*

Objetivo	Verificar la implementación de las medidas de control documentadas en los programas prerrequisitos operativos				
Alcance	Evaluación de los PPR operativos en la línea de producción de salsas Mostaza y miel de la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet de acuerdo a la ISO 22000:2018				
Criterios	ISO 22000:2018 8.5.2.4 Selección y categorización de las medidas de control) Numeral: 8.5.2.4.1 Generalidades				
Recursos	Soportes documentales Equipos de cómputo. Dotación y protección personal para planta.				
Ítem evaluado	Se tienen identificados los PPR operativos para la línea de producción Salsas: Mostaza y miel; sin embargo, se evidenció que la documentación está incompleta, no se encuentra debidamente soportados los PPR operativos establecidos				
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
5-junio 2023	8:00 am a	Reunión de	Acta de	Líder de	Líder de
	8:30 am	apertura	apertura	Proyectos	Calidad
5-junio 2023	8:30 am a	Verificación	Documento de	Líder de	Líder de
	10:00 am	de soportes documental	análisis de peligros Documento que establece los límites críticos para	Proyectos	Calidad

			<p>cada PCC o  criterios de  acción para  PPRO</p> <p>Documento de  monitoreo</p> <p>Documento de  acciones  correctivas</p> <p>Documento de  Verificación</p>		
5-junio 2023	10:00 am a 12: 00 pm	Recorrido por la planta	Entrevista al personal sobre los PPRO establecidos	Líder de Proyectos	Líder de Calidad
			<p>Registro de monitoreo</p> <p>Registro de acciones correctivas</p> <p>Registro de verificación</p>		
5 junio 2023	12:00pm a 1:00 pm	Almuerzo			
5 junio 2023	1:00 pm a 2:00 pm	Realización de informe	Lista de chequeo de auditoria	Líder de Proyectos	
5 junio 2023	2:00 pm a 3:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre	Líder de	Líder de

---

Proyectos      Calidad

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Plan de auditoría Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 2*

Objetivo	Establecer una comunicación efectiva con los proveedores sobre los requerimientos de las materias primas				
Alcance	Evaluación de la comunicación con los proveedores de los requerimientos legales y reglamentarios aplicados a cada materia prima en la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet.				
Criterios	ISO 22000:2018 7.4 Comunicación 7.4.2 Comunicación externa				
Recursos	Soportes documentales Equipos de cómputo. Dotación y protección personal para planta				
Ítem evaluado	Aunque se encuentra estructurado el proceso de comunicación proveedores no se realiza el proceso con la totalidad de estos, teniendo en cuenta que con el proveedor de la soja no se encuentra evidencia la socialización de los requerimientos a ser cumplidos por esta materia prima.				
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
7-junio 2023	8:00 am a	Reunión de	Acta de	Líder de	Líder de
	8:30 am	apertura	apertura	calidad	compras
7-junio 2023	8:30 am a	Verificación	Política de	Líder de	Líder de
	10:00 am	documental	comunicación externa Registros de la comunicación externa Procedimientos de comunicación externa	calidad	compras

7 junio 2023	10:00 am a 12: 00 pm	Recorrido en planta	Entrevista al personal sobre los procedimientos establecidos para cada materia prima	Líder de calidad	Líder de compras
7 junio 2023	12:00pm a 1:00 pm	Almuerzo			
7 junio 2023	1:00 pm a 2:00 pm	Realización de informe	Lista de chequeo de auditoria	Líder de calidad	
7 junio 2023	2:00 pm a 3:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre	Líder de calidad	Líder de compras

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3***Plan de auditoría Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 3*

Objetivo	Verificar las correcciones en la desviación de la dosificación de productos de limpieza y desinfección				
Alcance	Evaluación del procedimiento de calibración y monitoreo en el sistema de dosificación de productos de limpieza y desinfección en la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet				
Criterios	ISO 22000:2018 Numeral: 8.7 Control del monitoreo y medición				
Recursos	Soportes documentales Equipos de cómputo. Dotación y protección personal para planta				
Ítem evaluado	Se cuenta con la totalidad de programas prerequisites, sin embargo, al realizar el cotejo de lo que se encuentra escrito respecto a lo realizado en la planta del proceso se evidencia incumplimiento en las dosificaciones de productos usados en los procesos de limpieza y desinfección y en la frecuencia de verificación de la calibración de equipos				
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
12 junio 2023	8:00 am a 8:30 am	Reunión de apertura	Acta de apertura	Líder de sistema de gestión de calidad	Líder de Calidad
12-junio 2023	8:30 am a 10:00 am	Verificación Documental	Procedimiento de calibración de equipos Cronograma de calibración de equipos Procedimiento	Líder de sistema de gestión de calidad	Líder de Calidad

de acciones  
Correctivas.

12-junio 2023	10:00 am a 12: 00 pm	Recorrido en planta	Entrevista: Aleatorio al personal de producción sobre dosificación de productos de limpieza y desinfección Verificación matriz de dosificación. Verificación de stickers con información la última calibración en el equipo de dosificación de productos de limpieza y desinfección	Líder de sistema de gestión de calidad	Líder de Calidad
12 junio 2023	12:00pm a 1:00 pm	Almuerzo			
12 junio 2023	1:00 pm a	Realización	Lista de	Líder de	

	2:00 pm	de informe	chequeo de auditoria	sistema de gestión de calidad	
12 junio 2023	2:00 pm a 3:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre	Líder de sistema de gestión de calidad	Líder de Calidad

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4***Plan de auditoría Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 4*

Objetivo	Verificar los criterios de aceptación y rechazo de las materias primas, ingredientes y material de empaque en los aspectos legales y reglamentarios de inocuidad				
Alcance	Evaluación de los parámetros de aceptación y rechazo de materias primas, ingredientes y material de empaque según la norma ISO 22000:2018 en la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet.				
Criterios	ISO 22000:2018 Numeral: 8.5.1.2 Características de las materias primas, ingredientes y materiales de contacto del producto				
Recursos	Soportes documentales Equipos de cómputo. Dotación y protección personal para planta				
Ítem evaluado	Aunque se cuenta con un programa de control de proveedores, en las especificaciones de materias primas no se encuentran relacionados los criterios de aceptación o rechazo de estas.				
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
14-junio 2023	8:00 am a 8:30 am	Reunión de apertura	Acta de apertura	Líder del sistema de gestión	Líder de producción
14-junio 2023	8:30 am a 10:00 am	Verificación documental	Fichas técnicas de materias primas e ingredientes Parámetros de aceptación y rechazo	Líder del sistema de gestión	Líder de producción

Certificados de  
calidad  
Formato de  
recepción de  
materias  
primas  
Procedimiento  
de recepción y  
verificación

14-junio 2023	10:00 am a 12: 00 pm	Recorrido en planta	Entrevista: Aleatorio al personal de producción verificación del cumplimiento del registro de aceptación y rechazo de materias primas. Registros de recepción de materias primas	Líder del sistema de gestión	Líder de producción
------------------	-------------------------	------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	------------------------

14 junio 2023	12:00pm a 1:00 pm	Almuerzo				
14 junio 2023	1:00 pm a 2:00 pm	Realización de informe	Lista de chequeo de auditoria	Líder del sistema de gestión		
14 junio 2023	2:00 pm a 3:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre	Líder del sistema de gestión	Líder de producción	

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5***Plan de auditoría Productos Alimenticios Estrella Gourmet Hallazgo 5*

Objetivo	Verificar las instalaciones físicas apropiadas para el almacenamiento de materias primas consideradas como Alérgenos				
Alcance	Evaluación de la disponibilidad de instalaciones adecuadas para evitar la contaminación cruzada del producto y el adecuado manejo de alérgenos en la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet según lo establecido en la norma ISO 22000:2018.				
Criterios	ISO 22000:2018 7 Soporte Numeral:7.1.3 Infraestructura				
Recursos	Soportes documentales Equipos de cómputo. Dotación y protección personal para planta				
Ítem evaluado	La infraestructura en su mayoría cumple con los requerimientos estipulados en la normatividad vigente, sin embargo, se evidencia una inadecuada separación en el almacenamiento de las materias primas de aquellas consideradas como alérgenos, al indagar al respecto se encuentra que, aunque el equipo de inocuidad ha relacionado el requerimiento no han sido asignados los recursos para la adecuación de la infraestructura no han sido proporcionados los recursos para la estas.				
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
16-junio 2023	8:00 am a 8:30 am	Reunión de apertura	Acta de apertura	Líder de producción	Líder de mantenimiento
16-junio 2023	8:30 am a 10:00 am	Verificación Documental	Plano de instalaciones Programa de mantenimiento Cronograma de locativos	Líder de producción	Líder de mantenimiento

Plan de control de alérgenos					
16-junio 2023	10:00 am a 12: 00 pm	Recorrido por la planta	Entrevista: al personal sobre de manejo de alérgenos. Verificación de la separación de alérgenos Lista de chequeo	Líder de producción	Líder de mantenimiento
16 junio 2023	12:00pm a 1:00 pm	Almuerzo			
16 junio 2023	1:00 pm a 2:00 pm	Realización de informe	Lista de chequeo de auditoria	Líder de producción	
16 junio 2023	2:00 pm a 3:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre	Líder de producción	Líder de mantenimiento

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6***Plan de auditoría Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 6*

Objetivo	Verificar la categorización de las medidas de control para los límites críticos de cada PCC en el proceso de elaboración de la línea de producción salsas Mostaza y miel				
Alcance	Evaluación de la selección y categorización de las medidas de control apropiadas, según su importancia de acuerdo a la norma ISO 22000:2018 en la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet				
Criterios	ISO 22000:2018 Numeral: 8.5.2.4 Selección y categorización de las medidas de control Ítem 8.5.2.4.1				
Recursos	Soportes documentales Equipos de cómputo. Dotación y protección personal para planta				
Ítem evaluado	Existe una relación de medidas de control planteadas para cada uno de los riesgos encontrados, pero no es clara la clasificación de dichas medidas de tal forma que no se comprende cuáles de ellas son producto del análisis los PCC.				
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
19-junio 2023	8:00 am a 8:30 am	Reunión de apertura	Acta de apertura	Líder de calidad	Líder de procesos
19-junio 2023	8:30 am a 10:00 am	Verificación documental	Programa de plan de control de peligros Matriz de riesgos. Categorización de medidas de control	Líder de procesos	Líder de procesos
19-junio	10:00 am a 12: 00 pm	Recorrido por la planta	Registros de mediciones	Líder de	Líder de

2023		actualización de los PPR	métodos específicos utilizados, los equipos y disposición utilizados, frecuencia de mediciones Calibración o verificación asociada.	procesos	procesos
19 junio 2023	12:00pm a 1:00 pm	Almuerzo			
19 junio 2023	1:00 pm a 2:00 pm	Realización de informe	Lista de chequeo de auditoria	Líder de procesos	
19 junio 2023	2:00 pm a 3:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre	Líder de procesos	Líder de procesos

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7***Plan de auditoría Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 7*

Objetivo	Verificar los requisitos y responsabilidades de los entes involucrados para llevar a cabo auditorías internas efectivas en el sistema de gestión de calidad				
Alcance	Evaluación de los criterios establecidos y conformidad de las auditorías internas según lo establecido en la norma ISO 22000:2018 en la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet				
Criterios	ISO 22000:2018 9.2 Auditoría interna Numeral 9.2.1 literal a Numeral 9.2.2				
Recursos	Soportes documentales Equipos de cómputo. Dotación y protección personal para planta				
Ítem evaluado	La empresa cuenta con el procedimiento en el que se contextualiza el desarrollo de las actividades de auditoría, sin embargo, no se expone con claridad las responsabilidades de los entes involucrados en estas.				
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
21-junio 2023	8:00 am a 8:30 am	Reunión de apertura	Acta de apertura	Alta gerencia	Líder del sistema de gestión de calidad
21-junio 2023	8:30 am a 10:00 am	Verificación documental	Plan de auditoría interna Lista de verificación de auditoria Cronograma de	Alta gerencia	Líder del sistema de gestión de calidad

auditorias  
Manual de  
responsabilidades

21 junio 2023	12:00pm a 1:00 pm	Almuerzo			
21 junio 2023	1:00 pm a 2:00 pm	Realización de informe	Lista de chequeo de auditoria	Alta gerencia	
21 junio 2023	2:00 pm a 3:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre	Alta gerencia	Líder del sistema de gestión de calidad

---

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8***Plan de auditoría Productos Alimenticias Estrella Gourmet Hallazgo 8*

Objetivo	Verificar que la política de inocuidad se actualice y revise según los cambios establecidos en la empresa obedeciendo los requisitos legales y reglamentarios de la norma				
Alcance	Evaluar que la política de inocuidad sea claramente definida, comprendida y seguida por todas las partes interesadas según la norma ISO 22000:2018 en la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet.				
Criterios	ISO 22000:2018 5.2.1 Establecer la política de inocuidad de los alimentos				
Recursos	Soportes documentales Equipos de cómputo. Dotación y protección personal para planta				
Ítem evaluado	Existe una política de inocuidad debidamente estructurada, sin embargo, se encuentra que desde la implementación del sistema en el año 2015 no ha sido revisada.				
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
23-junio 2023	8:00 am a 8:30 am	Reunión de apertura	Acta de apertura	Alta gerencia	Líder de calidad
23-junio 2023	8:30 am a 10:00 am	Verificación Documental	Política de inocuidad Matriz de requisitos legales Plan de comunicación		Líder de calidad
23-junio 2023	10:00 am a 12: 00 pm	Verificación de la divulgación	Entrevista: Aleatorio al personal de	Alta gerencia	Líder de calidad

		de Política alimentaria	producción verifican los conocimientos de la política inocuidad Presentaciones o materias visuales Registro de asistencia de las capacitaciones		
23 junio 2023	12:00pm a 1:00 pm	Almuerzo			
23 junio 2023	1:00 pm a 2:00 pm	Realización de informe	Lista de chequeo de auditoria	Alta gerencia	
23 junio 2023	2:00 pm a 3:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre	Alta gerencia	Líder de calidad

---

Fuente: Elaboración propia

## Conclusiones

La auditoría es una herramienta decisiva para la continua evolución de las operaciones incorporadas y las metodologías adoptadas por las empresas de alimentos, es realizable que mediante su ejecución se puede lograr identificar falencias en los procesos implementados y fortalecer la respuesta ante estas insuficiencias, mediante el ejercicio de acciones que tengan la facultad de moderar los riesgos que puedan sugerir una amenaza para la inocuidad de los productos.

Es significativo llevar a cabo una reunión de apertura, dado que durante su ejecución se genera un espacio que permite reunir información vital y relevante para el proceso, asimismo brinda la posibilidad de manifestar a los participantes de la actividad cuáles son los objetivos y que alcance llevara consigo la auditoría, mejorando el impacto de esta.

Una reunión de cierre permite dar a conocer las conclusiones y los hallazgos manifestados como consecuencia de las actividades de verificación. En esta instancia es relevante compartir las dudas que hayan resultado del desarrollo del proceso de revisión, ya que por medio de la retroalimentación es factible incrementar el impacto de la auditoría, facilitar el logro de los objetivos y el cumplimiento de las acciones dispuestas a realizarse en el futuro.

Una reunión de apertura responde como un canal de comunicación entre el auditor y el auditado, que permite fortalecer la coordinación para llevar a cabo las validaciones a conciencia y detalladamente. Por su parte una reunión de cierre es relevante para incrementar la seguridad necesaria de que del mismo modo se llegaran a concluir las actividades posteriores.

Mediante la vigilancia y la retroalimentación constante es alcanzable determinar si las acciones y decisiones tomadas para mitigar los posibles riesgos son efectivas. Sin embargo, para lograr este propósito es necesario que las empresas se esfuercen en alimentar y mantener un registro completo de toda la información recopilado a lo largo del tiempo.

## **Recomendaciones**

Las empresas de alimentos deben estar comprometidas con salvaguardar la seguridad y la salud de sus consumidores, no solo por obligatoriedad en el ámbito legal si no para asimismo demostrarse competentes dentro de la industria. Para tal efecto, imprescindiblemente las organizaciones deben poseer un SGIA sólido, por consiguiente, es ineludible empaparse de conocimientos suficientes y a nivel detallado sobre las áreas que componen todas sus líneas de procesos, para efectuar dentro de un contexto completo y a conciencia, cubriendo todos los aspectos relevantes, la aplicación de sus planes HACCP y el cumplimiento de lo descrito en la norma ISO 22000:2018.

El desarrollo de programas de auditoría permite que las empresas fortalezcan su sistema de gestión de la inocuidad alimentaria, dado que los hallazgos descubiertos a causa de las validaciones realizadas permiten dan cuenta de las deficiencias a las que la organización debe hacer frente y descubrir oportunidades de mejora que son determinantes en el compromiso con su consumidor y para la evolución y permanencia en el tiempo como parte de la industria de los alimentos.

## Referencias

- FAO. (1996). *Seguridad Alimentaria y Nutricional, Conceptos Básicos*. Recuperado de: <https://www.fao.org/3/at772s/at772s.pdf>
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad. 3ra edición*. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- ISO. (2018). *Norma Internacional ISO 22000. 2da Edición. Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos – Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*. Recuperado de: <https://iestpcabana.edu.pe/wp-content/uploads/2021/11/NORMA-ISO-22000.pdf>
- Bernal Sáenz, L. (2014). *Fssc22000-1. Una Visión del Sistema de Certificación en Inocuidad de Alimentos*. Publicaciones E Investigación, 8(1), 151 - 159. <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/1297>
- Chen, H., Chen, Y., Liu, S., Yang, H., Chen, C., Chen, Y. (2019). *Establishment the critical control point methodologies of seven major food processes in the catering industry to meet the core concepts of ISO 22000:2018 based on the Taiwanese experience*. Journal of Food Safety, 39(6). <https://doi.org/10.1111/jfs.12691>
- Chen, H., Liou, B., Dai, F., Chuang, P., Chen, C. (2020). *Study on the risks of metal detection in food solid seasoning powder and liquid sauce to meet the core concepts of ISO 22000:2018 based on the Taiwanese experience*. Food Control, 111. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2019.107071>

ICONTEC (2018). NTC-ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. <https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A21>

Hernández, L.H. (Productora). (23 de julio de 2020). Sistemas Internacionales de Inocuidad Alimentaria [episodio de podcast]. En <https://ruv.unad.edu.co/index.php/academica/password-alimentos/7036-sistemas-internacionales-de-inocuidad-alimentaria>

Cabal, O. (2017). *Estilo APA UNAD – Cali*. Sitio web: <https://estiloapaunad.wordpress.com/>

Centro de Escritura Javeriano (2017). Normas APA Sexta Edición. Sitio web:

<http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos%20C.E/Estudiantes/Referencia%20bibliogr%C3%A1ficas/Normas%20APA%206a%20actualizada.pdf>

Dirección Nacional de Bibliotecas INACAP (2015). *Guía para citar textos y referencias bibliográficas según Norma de la American Psychological Association (APA) 6° edición*.

Sitio web:

[https://estiloapaunad.files.wordpress.com/2017/09/guia\\_para\\_citar\\_y\\_referencias\\_bibliograficas\\_apa\\_sexta\\_ed.pdf](https://estiloapaunad.files.wordpress.com/2017/09/guia_para_citar_y_referencias_bibliograficas_apa_sexta_ed.pdf)

Moreno f. (2010). *Cómo escribir textos académicos según normas internacionales*. Ediciones Uninorte.

Normas APA (2017). *Aspectos básicos*. Sitio web: <http://normasapa.net/>

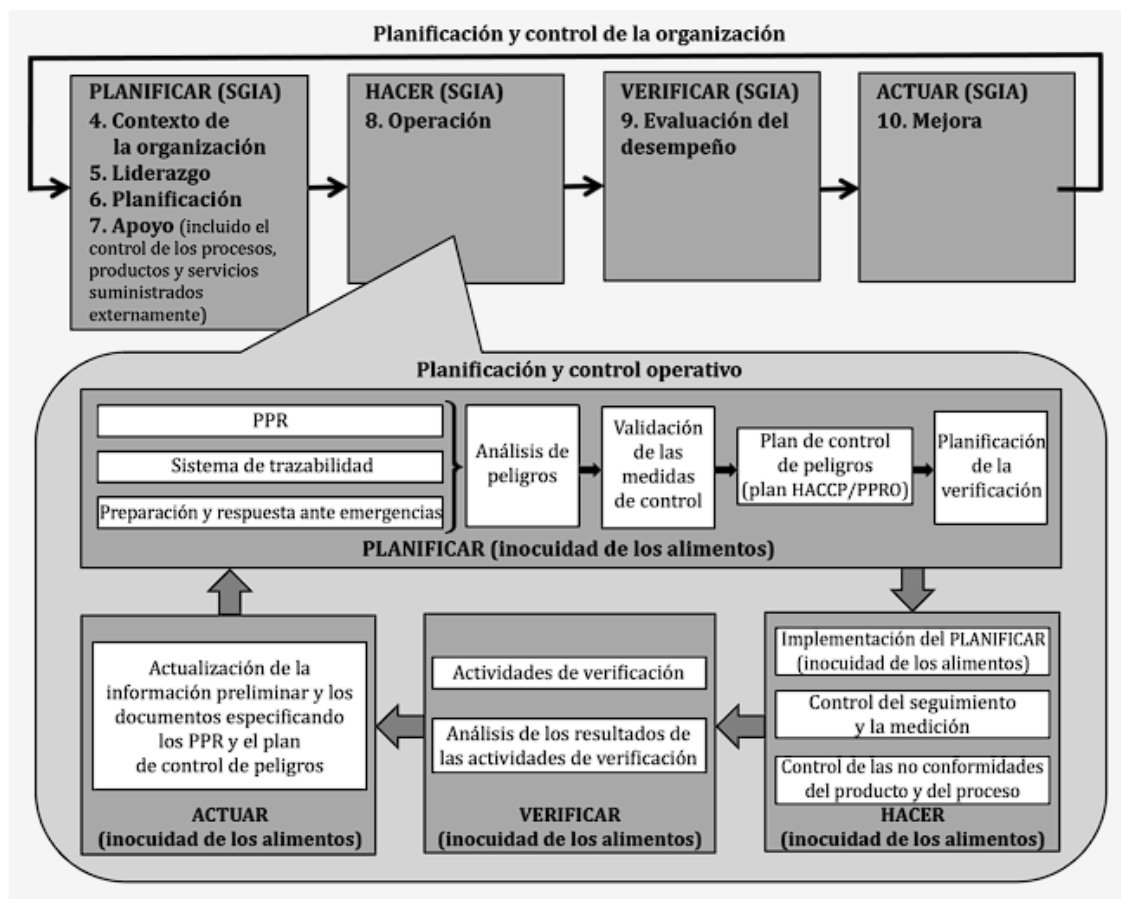
## Apéndice

### Apéndice A. Programa de auditoría basado en norma ISO 22000: 2018 para Productos

#### Alimenticios Estrella Gourmet

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET																		
Logo	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										Código: Versión: Fecha:							
OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA						ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA												
Establecer el cumplimiento, demostrando planes de mejora continua con el fin de garantizar el cumplimiento de todo lo relacionado con los aspectos ambientales, mitigando los riesgos, teniendo en cuenta tanto el entorno interno como externo de la organización.						Este programa incluye toda la evaluación del sistema de gestión ambiental de acuerdo con la Norma ISO 14001 de 2015												
CRITERIOS DE AUDITORIA						DOCUMENTO RELACIONADO				RECURSOS NECESARIOS								
ISO 14001 de 2015						1. Comprensión de la organización 2. Comunicación (interna y externa) 3. Planificación y control operacional 4. Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 6. Procedimiento de Mapa				Computador Conexión a Internet Documentación soporte								
Proceso	Justificación del impacto del hallazgo y por ello la prioridad en la gestión	Objetivo de la auditoría	Coordinador de la Auditoría/Acción	Equipo Auditor/responsable	Método de Auditoría:	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Junio	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Responsable: Líder de proceso
El sistema de gestión ambiental de Productos Alimenticios Estrella Gourmet ha trabajado minuciosamente en el diagnóstico interno de la organización, identificando aspectos relativos a materias primas, procesos, producto terminado y distribución. Sin embargo, no ha considerado el análisis externo del contexto que rodea a la factoría (su vecindad)	El hallazgo incumple con el numeral 4.2 y 4.2 de la norma ISO 14001 de 2015: 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización. 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS La organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental, b) las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas, c) cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos. (ISO 14001:2015).	Verificar el cumplimiento de las normas técnicas y sanitarias concernientes a gobierno y comunidad y las medidas implementadas para salvaguardar los recursos naturales renovables que intervienen en los diferentes procesos de la compañía para determinar si las partes interesadas satisfacen las necesidades y expectativas.	Jefe de recursos humanos	Coordinador del sistema de gestión	Análisis documental: Índices de consumo energético Índices de consumo de agua Índices de emisiones Índices de generación de residuos sólidos Índices de generación de residuos reciclables													Jefe de recursos humanos
Aunque existe un mapa de procesos no se evidencian de forma clara las entradas del proceso y la información que tiene contacto, por lo tanto no se logra verificar los elementos básicos.	El hallazgo incumple con el numeral 4.4 de la norma ISO 14001 de 2015: Sistema de gestión ambiental Para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO 14001:2015).	Verificar el mapa de procesos donde se identifiquen claramente los elementos fundamentales del proceso dentro del ciclo PDCA.	Jefe de recursos humanos	Coordinador del sistema de gestión	Análisis documental Mapa de procesos Manuales independientes													Jefe de recursos humanos
Aunque existe un documento en donde se contextualiza los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, se evidencian falencias en el otorgamiento de los mismos para la adquisición de bienes y servicios de manera oportuna lo que ha ocasionado incumplimiento en el buen manejo de los residuos líquidos de la empresa, afectando de esta manera el entorno.	El hallazgo incumple con el numeral 7.1 de la norma ISO 14001 de 2015: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental. (ISO 14001:2015).	Verificar los recursos necesarios para el buen manejo de los residuos líquidos en la empresa y comprobar si se encuentran definidos los niveles de autorización para la aprobación y adquisición de recursos, destinados a los sistemas de mantenimiento y mejoras dentro del SGA. Revisar según corresponda a los procedimientos, formatos destinados a la gestión del impacto ambiental.	Coordinador del sistema integrado de gestión	Inf ambiental	Análisis Documental Presupuestos Documentos que regulan la distribución de recursos financieros a la protección del medio ambiente. Observados Verificación física de los recursos recibidos para la gestión ambiental de Conformación.													Coordinador del sistema integrado de gestión
La compañía no tiene establecido y no ha realizado una socialización del SGA. La compañía debe diseñar e implementar canales de comunicación internos y externos ágiles y efectivos	El hallazgo incumple con el numeral 7.4 de la norma ISO 14001 de 2015: 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3 de la norma ISO 14001 de 2015: donde señala que la organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión ambiental donde se fomente: qué comunicar, cuándo comunicar, a qué comunicar y cómo comunicar, mantenimiento información documentada de sus comunicaciones. En la comunicación interna la organización debe comunicar oportunamente la información pertinente del sistema de gestión ambiental entre los diversos niveles y funciones de la organización, además debe asegurar que sus procesos de comunicación permitan que las personas que realizan trabajo bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua. En la comunicación externa la organización debe comunicar oportunamente información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales. (ISO 14001:2015)	Verificar la información emitida por la compañía referente a la gestión ambiental, los canales disponibles para transmitirle y reportar que documenten la recepción de la información de las partes interesadas nivel interno y externo  Verificar los canales de comunicación para afianzar la información referente al SGA, garantizando la recepción de la información por parte de todas las partes involucradas.	Director administrativo	Coordinador del sistema integrado de gestión, Gerencia	Análisis documental información emitida referente al SGA Agendas o listas que den cuenta de la socialización de la información													Director administrativo
La compañía no ha definido el procedimiento que permita evaluar el grado de satisfacción del cliente sobre las actividades que se desarrollan relacionadas con el SGA	El hallazgo incumple con el numeral 9.1 los ítems 9.1.1 y 9.2.2 de la norma ISO 14001 de 2015: donde señala que la organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental estableciendo el proceso de seguimiento y medición, la metodología, los criterios de evaluación y la frecuencia de seguimiento y evaluación. Estos procesos se deben realizar de manera interna y externa en la organización y debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación. (ISO 14001:2015).	Verificar la aplicación de un procedimiento de seguimiento, análisis y evaluación de satisfacciones del cliente. Realizar las actividades dispuestas por la compañía para la gestión ambiental.	Coordinador del sistema integrado de gestión, Gerencia	Jefe de calidad	Análisis Documental Confirmación													Coordinador del sistema integrado de gestión, Gerencia
La compañía no tiene establecido el procedimiento Mapa y debe formularlo.	El hallazgo incumple con el numeral 10.1 ítem 10.1.1 de la norma ISO 14001 de 2015: La organización debe determinar los oportunidades de mejora implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión ambiental. Cuando corresponda no conformidad, las oportunidades de mejora deben incluir acciones para: a) determinar la causa raíz de las no conformidades, implementar cualquier acción necesaria para la efectividad y evitar la ocurrencia de no conformidades, b) revisar y cambiar el sistema de gestión ambiental y debe conservar información documentada como evidencia de: i) los resultados de los análisis y acciones correctivas tomadas oportunamente, y ii) los resultados de cualquier acción correctiva. Por otro lado, la organización debe mejorar continuamente la competencia, habilidades e idioma del sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental. (ISO 14001:2015).	Verificar las medidas implementadas para dar cumplimiento al cumplimiento del SGA.	Gerente General	Coordinador del sistema integrado de gestión, Gerencia	Análisis Documental Observados Confirmación													Gerente General

**Apéndice B. Representación del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en los dos niveles. (ISO 22000:2018)**



ISO 22000 (2018). Figura 1 - Representación del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en los dos niveles. ISO.ORG