

**Diseño de un plan de auditoría interna para el sistema de gestión de calidad de la  
empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet**

Diana Marcela Cercado Avella

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de ciencias básicas, tecnología e Ingeniería – ECBTI

Programa de ingeniería de Alimentos

Duitama

2023

**Diseño de un plan de auditoría interna para el sistema de gestión de calidad de la  
empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet**

Diana Marcela Cercado Avella

Trabajo para optar al título de ingeniero de Alimentos

Directora:

Ing. Norma Beatriz Jurado Cortés

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de ciencias básicas, tecnología e Ingeniería – ECBTI

Programa de ingeniería de Alimentos

Duitama

2023

### **Dedicatoria**

Inicialmente agradecerle al creador del universo por permitirme recorrer el camino del aprendizaje y brindarme la sabiduría para cumplir este logro, a mi familia fuente principal de apoyo, a mi esposo por la paciencia y el acompañamiento durante mis años de estudio, a la Universidad por ser fuente de conocimiento y guía.

### **Agradecimientos**

Agradezco gratamente a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por ser fuente de conocimiento y aprendizaje, a cada uno de los tutores que han forjado el carácter para ser profesionales excepcionales y especialmente a mi tutora Heidy Lorena Gallego Ocampo y directora Norma Beatriz Jurado Cortes, por guiarnos en este espacio de conocimiento que permite aplicar lo aprendido.

## Resumen

El desarrollo de este proyecto basado en la norma ISO 2200:2018 parte desde el estudio de los lineamientos para implementar un sistema de administración de la inocuidad de los alimentos, aplicando un plan de auditoría interna en la empresa de Productos Alimenticios Estrella Gourmet en busca de la optimización de los procesos operativos en la línea de producción de salsas acorde a los lineamientos de la seguridad alimentaria.

A fin de implementar la normatividad vigente y optimizar la línea de producción de salsas y encurtidos, específicamente la de miel mostaza, se aplicó una auditoría interna en la que se estudió el cumplimiento del plan de análisis de riesgos, PCC, a partir de esto, se evaluaron una serie de ítems que permitieron identificar ítems que no brindaban resultados satisfactorios por lo que requerían de seguimiento.

A partir de los resultados y de los hallazgos encontrados en el plan de verificación se da la construcción del informe final, que contiene la mejora del contenido, los análisis de cada hallazgo relacionado con los criterios de la auditoría acorde a los requerimientos de la Norma ISO 19001:2018. Enfocándose en la implementación de un ciclo PHVA implementando una estructura de alto nivel, a razón de mejorar los procesos operativos dentro de la cadena de la seguridad alimentaria en la elaboración de salsa y encurtidos especialmente la miel mostaza.

**Palabras clave:** Seguridad alimentaria, conformidad, ciclo operativo, auditoría interna y externa.

### **Abstract**

The development of this project based on the ISO 2200:2018 standard starts from the study of the guidelines to implement a food safety management system, applying an internal audit plan in the Estrella Gourmet Food Products company in search of the optimization of operational processes in the sauce production line in accordance with food safety guidelines.

In order to implement current regulations and optimize the production line for sauces and pickles, specifically honey mustard, an internal audit was applied in which compliance with the risk analysis plan, PCC, was studied, based on this. A series of items were evaluated that allowed the identification of items that did not provide satisfactory results and therefore required follow-up.

Based on the results and findings found in the verification plan, the construction of the final report is given, which contains the improvement of the content, the analysis of each finding related to the audit criteria according to the requirements of the ISO Standard. 19001:2018. Focusing on the implementation of a PDCA cycle, implementing a high-level structure, in order to improve the operational processes within the food safety chain in the preparation of sauces and pickles, especially honey mustard.

***Keywords:*** Food safety, compliance, operating cycle, internal and external audit.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Problema .....	11
Descripción del problema .....	11
Planteamiento del problema.....	11
Justificación .....	13
Objetivos .....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos .....	14
Antecedentes .....	15
Descripción de la empresa .....	15
Marco Teórico.....	17
Auditoria. ....	19
Principios de la auditoria .....	19
Desarrollo Del Plan de Auditoria.....	22
Conclusiones .....	46
Recomendaciones .....	47
Referencias.....	48
Apéndice .....	49

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Plan auditoría hallazgo ítem 4</i> .....	22
<b>Tabla 2</b> <i>Plan auditoría hallazgo 33.</i> .....	25
<b>Tabla 3</b> <i>Plan auditoría hallazgo ítem 69</i> .....	28
<b>Tabla 4</b> <i>Plan auditoría hallazgo ítem 74</i> .....	31
<b>Tabla 5</b> <i>Plan auditoría hallazgo ítem 96</i> .....	34
<b>Tabla 6</b> <i>Plan auditoría hallazgo 125</i> .....	37
<b>Tabla 7</b> <i>Plan auditoría hallazgo 127</i> .....	40
<b>Tabla 8</b> <i>Plan auditoría hallazgo 193</i> .....	43



## Lista de apéndice

<b>Apéndice A.</b> <i>Programa de Auditoria Interna al sistema de gestion de la calidad de la empresa de productos alimenticios Estrella Gourmet</i> .....	49
--	----

## **Introducción**

La inocuidad de los alimentos es un aspecto fundamental para garantizar el bienestar y la salud de las personas que consumen alimentos. Abarca un conjunto de prácticas, pautas y regulaciones que se implementan para prevenir la contaminación, mantener los estándares de higiene y reducir el riesgo de enfermedades transmitidas por los alimentos.

Un programa de auditoría es un enfoque sistemático y estructurado utilizado por los auditores para planificar, ejecutar y documentar el proceso de auditoría. Es un conjunto detallado de procedimientos, instrucciones y pautas que describen los pasos a seguir durante un trabajo de auditoría. El propósito principal de un programa de auditoría es garantizar que la auditoría se lleve a cabo de manera coherente y exhaustiva, con la consideración adecuada de los objetivos de la auditoría y los riesgos involucrados. (ISO 19011,2018).

ISO 22000:2018 es una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad alimentaria (FSMS), ISO 9001:2015 establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad (QMS) y es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño o industria, ISO 14001 proporciona un marco para que las organizaciones establezcan un sistema de gestión ambiental (EMS) para administrar de manera efectiva sus responsabilidades ambientales. El estándar está diseñado para ayudar a las organizaciones a identificar y controlar los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios (ISO 14001, 2015).

## **Problema**

Luego de realizar una auditoría interna se detectó que la Productos Alimenticios Estrella Gourmet presenta una serie de hallazgo que no cumplen con el sistema de gestión establecidos en la NTC ISO 22000:2018.

### **Descripción del problema**

Productos Alimenticios Estrella Gourmet es una empresa dedicada a la elaboración y/o producción salsas y encurtidos que requiere la implementación de la normatividad vigente a fin de comercializar productos que cumplan con la cadena de seguridad alimentaria de manera adecuada y que sea sostenible en el tiempo, brindando de esta manera productos con altos estándares de calidad que se posicionen en el mercado.

La organización presenta una serie de programas preestablecidos acorde a los requerimientos de las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), BPP (Buenas Prácticas de Producción), Plan HACCP, ISO 22000:2018 e ISO 14001:2015, a fin de realizar auditorías internar que le permitan verificar los proceso productivos en la organización que permitan identificar si hay falencias en los procesos y como estos pueden ser mejorados cumpliendo con los requerimientos.

### **Planteamiento del problema**

Los hallazgos pueden verse reflejados como amenaza a la seguridad alimentaria de los procesos operativos, y a su vez afectar el producto final, desencadenando inconvenientes en el objetivo de posicionamiento en el mercado de la empresa de Productos Alimenticios Estrella Gourmet.

El posicionamiento de las organizaciones décadas a la producción de productos alimenticios dependerá en gran medida del cumplimiento a rajatabla de la normatividad en vigencia tanto internacional como nacional, de esta manera deberá contar con procesos internos de auditoría basados principalmente en la ISO 22000:2018 a fin de fortalecer la estructura de los procesos operativos.

¿El cumplimiento de la cadena de seguridad alimentaria basada en la ISO 22000:2018 permitirá el posicionamiento en el mercado de la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet?

### **Sistematizar el Problema**

Sistematizar las falencias en la auditoría interna de Productos alimenticios de Estrella Gourmet, dependerá de la identificación, los resultados de los hallazgos, el seguimiento al proceso de la no conformidad, desde el primer eslabón de la organización, de tal manera que deberá diseñarse un plan estructurado y específico de la auditoría interna siendo imparciales a fin de mejorar continuamente la seguridad alimentaria en cada paso de los procesos operativos relacionados con la cadena sistemática y productiva, con referentes normativos estandarizados a nivel internacional para el diseño, aplicación, identificación y resultados de una auditoría.

### **Justificación**

Este informe presenta el desarrollo de un plan de auditoría interna aplicando la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 22000:2018, permitiendo generar un criterio de evaluación del sistema de gestión e inocuidad de la línea de producción de salsas y encurtidos de la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet. La aplicación de la auditoría interna tiene como objeto fortalecer el sistema de inocuidad de los alimentos o la cadena de seguridad alimentaria en el proceso de operación de la empresa.

La empresa brindó la información requerida para tal fin, de tal manera que podrá evidenciar la identificación de los hallazgos, el seguimiento de estos y los resultados finales garantizando la producción adecuada de la salsa miel mostaza, su posicionamiento en el mercado y las posibles mejoras que deberán hacerse tras la marcha mejorando las condiciones de producción.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar, evaluar y verificar un plan de auditoría interna para dar cumplimiento a los requerimientos de la Norma ISO 22000:2018 que incluye controles internos, procesos y procedimientos relacionados con la seguridad alimentaria, la calidad de los productos y el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables de la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet.

### **Objetivos específicos**

Proponer un plan de auditoría interna que incluya cada uno de los hallazgos identificados en la lista de chequeo aplicada en la empresa de Productos alimenticios Estrella Gourmet

Verificar si la empresa cumple con los estándares y regulaciones establecidos por las autoridades sanitarias y organismos reguladores en cuanto a la seguridad alimentaria, etiquetado, trazabilidad y otros requisitos legales.

Comprobar cada uno de los ítems que se incumplen con los requerimientos a fin de verificar que la empresa cuenta con la capacidad de solucionar cada una de las no conformidades halladas, manteniendo un registro adecuado de la documentación, capacitación, seguimiento en cada una de las áreas que componen la empresa asegurando el cumplimiento de la cadena de seguridad alimentaria en cada uno de los pasos del proceso productivo hasta su distribución.

## **Antecedentes**

### **Descripción de la empresa**

Productos Alimenticios Estrella Gourmet se dedica a la producción de salsas y encurtidos. Su principal valor es su amplia oferta de productos que se distribuyen en canales institucionales, tiendas de barrio y restaurantes de la ciudad; surtido que ha evolucionado adaptándose a los gustos y necesidades de los distintos mercados donde opera. Además de mayonesas, salsa de conservación ambiente, vegetales encurtidos y conservas de frutas y vegetales, se han introducido nuevas categorías de producto como parte de su estrategia de diversificación: salsas refrigeradas y línea de salsas dulces. Productos Alimenticios Estrella Gourmet mantiene el respeto por la tradición del buen comer, pero está comprometida con los retos de la nueva alimentación, siendo su objetivo desarrollar productos que cumplan los requisitos de sabor y calidad que demanda el cliente actual. Lo que lleva a la empresa a aunar esfuerzos para establecer un sistema de gestión de calidad e inocuidad que garantice y propenda por la calidad de sus productos, ser competitivo en el mercado y mantener la confianza y reputación para el consumidor.

Productos Alimenticios Estrella Gourmet ha tratado de cumplir con la normatividad vigente de manera que le permita comercializar sus productos sin inconvenientes y, además, mantenerse en el mercado con un calificativo de seguridad y confianza para sus clientes. Por tanto, en cuanto a sanidad e inocuidad, ha avanzado en la implementación de programas prerrequisito, Buenas Prácticas de Manufactura y en el tema relacionado con el sistema HACCP. Además, ha venido implementando mecanismos de monitoreo, seguimiento y auditoría interna que le permitan trabajar dentro del ciclo de calidad de PHVA: Planear – Hacer – Verificar y Actuar.

No menos importante se deben tener en cuenta las normas y regulaciones relevantes que guiarán la auditoría: Resolución 2674 de 2013, Resolución 14712 de 1984, Resolución 17882 de 1985, Resolución 19021 de 1985, Resolución 2013 de 2020, NTC ISO 22000: 2018.



## **Marco Teórico**

La industria alimentaria es un sector amplio y diverso que engloba diversas actividades relacionadas con la producción, procesamiento, envasado, distribución y venta de productos alimenticios. Desempeña un papel crucial en la alimentación de las poblaciones de todo el mundo y en la satisfacción de la demanda de una amplia gama de alimentos. La producción de salsas es una parte vital de la industria alimentaria. Las salsas se utilizan para realzar el sabor, la textura y la apariencia de varios platos, haciéndolos más atractivos para los consumidores. Se producen numerosos tipos de salsas, que van desde los clásicos tradicionales hasta sabores innovadores y únicos.

En la industria alimentaria, una auditoría se refiere a un examen y evaluación sistemáticos de procesos, procedimientos y sistemas para garantizar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, los estándares de la industria y las políticas internas. Las auditorías son realizadas por profesionales calificados para evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones, identificar riesgos y controlar las debilidades y brindar recomendaciones para mejorar (Rivera & Villar de francos, 2006).

La auditoría interna, específicamente en el contexto de la industria alimentaria, se refiere a una función de evaluación independiente y objetiva dentro de una organización. El departamento de auditoría interna realiza evaluaciones para evaluar la idoneidad y la eficacia de los controles internos, los procesos de gestión de riesgos y el cumplimiento de las leyes, reglamentaciones y estándares de la industria aplicables. Los auditores internos ayudan a la gerencia a identificar áreas de mejora, mejorar la eficiencia operativa y mitigar los riesgos relacionados con la seguridad alimentaria, el control de calidad y otros factores relevantes.

Un plan de auditoría en la industria alimentaria es un documento estructurado que describe los objetivos, el alcance y el enfoque para realizar auditorías dentro de una organización. Sirve como hoja de ruta para la función de auditoría interna y brinda orientación sobre las áreas que se evaluarán, la metodología de auditoría que se empleará y el cronograma para su finalización. El plan de auditoría generalmente se desarrolla sobre la base de una evaluación de los riesgos, los requisitos reglamentarios y los objetivos estratégicos de la organización. Garantiza que las auditorías se realicen de manera sistemática, integral y en consonancia con los objetivos de la organización.

En la industria alimentaria, los planes de auditoría pueden incluir varios tipos de auditorías, tales como (ICONTEC 19011, 2018):

**Auditorías de seguridad alimentaria:** estas auditorías evalúan el cumplimiento de las normas y estándares de seguridad alimentaria, incluidas las buenas prácticas de fabricación (GMP), el análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) y otras pautas relevantes. Se enfocan en garantizar que se implementen procesos y controles para prevenir enfermedades transmitidas por alimentos, contaminación e incumplimiento.

**Auditorías de control de calidad:** estas auditorías evalúan la eficacia de los sistemas y procedimientos de control de calidad dentro de la organización. Evalúan el cumplimiento de los estándares de calidad, las especificaciones del producto y los requisitos del cliente. Las auditorías pueden cubrir áreas tales como pruebas de productos, gestión de proveedores, trazabilidad y acciones correctivas.

**Auditorías operativas:** estas auditorías examinan la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos en la industria alimentaria. Evalúan áreas como producción, gestión de inventario, logística, mantenimiento de equipos y utilización de recursos. El objetivo es identificar

oportunidades para la optimización de procesos, reducción de costos y mejora de la productividad.

**Auditorías de cumplimiento:** las auditorías de cumplimiento se centran en garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos, como las normas de etiquetado, los estándares de embalaje y las obligaciones de documentación. Verifican que la organización cumpla con las leyes y reglamentos pertinentes específicos de la industria alimentaria.

El contenido específico y la frecuencia de las auditorías pueden variar según el tamaño, la complejidad y los requisitos específicos de la industria de la organización. Los planes de auditoría están diseñados para abordar los riesgos y desafíos únicos que enfrenta cada organización y ayudar a mantener los más altos estándares de seguridad alimentaria, calidad y cumplimiento normativo.

Auditoria.

### **Principios de la auditoria**

Según (ICONTEC 19011, 2018) La auditoría es un proceso sistemático fundamental para el mejoramiento continuo de los procesos de las empresas, independiente su razón social o tamaño, para que se lleve de una manera correcta esta se soporta en principios como:

**Imparcialidad:** Basado en la precisión y la legitimidad, **integridad:** Se basa en la honestidad y el profesionalismo, **confidencialidad:** Se basa en el respeto a la privacidad de la información obtenida de las empresas, en los ejercicios de auditoría realizados, **independencia:** Se basa en el criterio para realizar las auditorias y establecer las conclusiones de esta, **cuidado personal:** Se basa en el juicio ejercido al momento de realizar la auditoria, **orientación como base de la evidencia:** Se basa en la técnica para aplicar los conceptos para realizar una auditoría, enfoque

establecido en riesgos: Se basa en la consideración de los riesgos y oportunidades y como orientarlos en el proceso de auditoría.

Así bien, el programa de auditoría establecerá los arreglos pertinentes que deberán realizarse a fin de establecer tiempos y propósitos para la identificación de los ensayos, documentando cada una de las actividades desarrolladas a fin de documentar la implementación de la auditoría interna, el seguimiento de la no conformidad y los resultados y sugerencias de las mismas (Chaparro & Martín, 2019).

Por otro lado, HACCP significa Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control. Es un enfoque sistemático para la gestión de la seguridad alimentaria ampliamente reconocido y utilizado en la industria alimentaria en todo el mundo. HACCP se enfoca en identificar, evaluar y controlar los peligros que pueden representar un riesgo para la seguridad alimentaria.

Los principios clave de HACCP incluyen:

Análisis de peligros: Esto implica identificar y evaluar los posibles peligros biológicos, químicos y físicos que pueden ocurrir en las diferentes etapas de la producción, el procesamiento, la manipulación y la distribución de alimentos.

Identificación de puntos críticos de control (PCC): los PCC son puntos específicos en el proceso de producción de alimentos donde se pueden aplicar medidas de control para prevenir, eliminar o reducir los peligros identificados a un nivel aceptable. Estos puntos son cruciales para garantizar la seguridad alimentaria.

Establecimiento de Límites Críticos: Los límites críticos son los valores máximos o mínimos que se deben cumplir en cada PCC para prevenir o controlar los peligros identificados. Se basan en conocimientos científicos y requisitos legales.

**Procedimientos de Monitoreo:** Se establecen procedimientos de monitoreo para medir y registrar los puntos críticos de control y asegurar que se están cumpliendo los límites críticos establecidos. Esto ayuda a identificar cualquier desviación de las medidas de control deseadas.

**Acciones correctivas:** si el monitoreo revela que se ha excedido un límite crítico o se ha producido una desviación de las medidas de control, se deben tomar acciones correctivas predefinidas para abordar la situación y recuperar el control del proceso.

**Procedimientos de verificación:** La verificación implica la revisión y evaluación periódicas del sistema HACCP para garantizar su eficacia. Esto incluye verificar que los PCC se controlen adecuadamente, que se implementen acciones correctivas y que el sistema general de gestión de la inocuidad de los alimentos funcione según lo previsto.

**Mantenimiento de registros:** la documentación precisa y completa es una parte esencial de HACCP. Los registros deben incluir análisis de peligros, PCC, límites críticos, resultados de monitoreo, acciones correctivas, actividades de verificación y cualquier otra información relevante.

HACCP es un enfoque preventivo que enfatiza las medidas proactivas para identificar y controlar los peligros a lo largo del proceso de producción de alimentos. Es un sistema flexible que se puede adaptar a sectores específicos de la industria alimentaria y requisitos reglamentarios. Al implementar HACCP, las organizaciones pueden mejorar la seguridad alimentaria, prevenir enfermedades transmitidas por los alimentos, cumplir con las regulaciones y generar confianza en el consumidor sobre la seguridad y la calidad de sus productos.

## Desarrollo del Plan de Auditoria

**Tabla 1**

*Plan auditoría hallazgo ítem 4*

---

**Plan de auditoria empresa productos alimenticios estrella gourmet**

---

<b>Objetivo</b>	Validar, identificar y actualizar los procesos de organización y procedimientos de comunicación externa en la cadena alimentaria teniendo en cuenta las especificaciones de calidad solicitadas por la empresa.
<b>Alcance</b>	Auditoria aplica a la información documentada de los controles implementados para asegurar el cumplimiento de los proveedores.
<b>Criterios</b>	ISO 22000:2018, 7.4.2 Comunicación externa, 7.5.1 información documentada.
<b>Recursos</b>	Tecnológicos: computadores, documentos físicos Humanos: Auditor líder, jefe de abastecimiento, jefe de control de calidad. La organización se comunica a través de toda la cadena alimentaria, relativa a temas de inocuidad relacionados con sus productos.
<b>ITEM</b>	
<b>EVALUAD</b>	Hallazgo ítem 4: 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 prima.
<b>O</b>	

Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Audito	Auditado
-------	------	-----------	-----------	--------	----------

		r			
20/05/2023	8:30 a 9:00 am	Reunión de Apertura	Acta de apertura Registro de asistencia Programa de auditoria	Auditor r líder	Jefe de abastecimiento o o recibo de insumos, jefe control de calidad.
20/05/2023	9:00 a 10:30 am	Análisis documental (Formatos, registros y control de evaluación de proveedores)	Revisión de documentación con proveedores (control de temperatura, características organolépticas, estado en el que se reciben las materias primas (etiquetas, embalaje, envase), no conformidades), revisión de	Auditor r líder	Jefe de abastecimiento o o recibo de insumos, jefe control de calidad.

			aprobación y aseguramiento de proveedores (por ejemplo, materias primas,		
20/05/					Jefe de
2023	10:30 a 11:30 am	Socialización hallazgos	Elaboración informe de no conformidades y/o recomendaciones	Auditor r líder	abastecimiento o o recibo de insumos, jefe control de calidad.
20/05/	11:30 a	Reunión de			Jefe de
2023	12:30 am	cierre	Elaboración de Acta de cierre	Auditor r líder	abastecimiento o o recibo de insumos, jefe control de calidad.

Observaciones:

---

**Nota.** Se describe el plan de auditoria a partir del hallazgo del ítem 4



**Tabla 2***Plan auditoría hallazgo 33.*


---

**Plan de auditoria empresa productos alimenticios Estrella Gourmet**


---

<b>Objetivo</b>	Verificar la implementación y documentación de la política de inocuidad.
<b>Alcance</b>	Aplica a la política de calidad implementada en la compañía productos alimenticios Estrella Gourmet.
<b>Criterios</b>	ISO 22000:2018, 5.2.1 Establecimiento de la política de la inocuidad de los alimentos, 9.3.3 Salidas por la revisión de la dirección
<b>Recursos</b>	Tecnológicos: Computadores, documentos físicos  Humanos: Auditor líder, jefe de abastecimiento, jefe de control de calidad.
<b>ITEM</b>	La política se revisa para su continua adecuación
<b>EVALUADO</b>	Hallazgo ítem 33: 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.
<b>Fecha</b>	<b>Hora Actividad Evidencia Auditor Auditado</b>

21/05/2023	8:30	Reunión de	Acta de	Auditor	Jefe de
	a	apertura	apertura	líder	calidad,
	9:00		Registro de		jefe de
	am		asistencia		proceso
			Programa de		
			auditoria		

21/05/2023	:00 a	Revisión documental (registros de capacitaciones, revisión de los objetivos propuestos, normatividad aplicable)	Manual de la política de inocuidad, programa de mejora continua, procedimientos de la política de inocuidad, lista de chequeo en la que se evidencie la implementación de esta, lista de	Auditor líder	Jefe de calidad, jefe de proceso
------------	-------	---	--	---------------	----------------------------------

chequeo de la  
 actualización y  
 cumplimiento,  
 lista de chequeo  
 de capacitación  
 en política de  
 inocuidad de  
 cada uno de los  
 operarios

	21/05/		Elaboración	A	Je
2023	0:30	Socialización	informe con no	auditor	fe de
	a	Hallazgos	conform	líder	calidad,
	11:30	y/o	idades		jefe de
	am	recomendaciones			proceso
	21/05/	Reunión de	Elaboración de	Auditor	Jefe de
2023	1:30	Cierre	Acta de cierre	líder	calidad,
	a				jefe de
	12:30				proceso
	am				

Observaciones:

---

**Nota.** Se describe el plan de auditoría a partir del hallazgo del ítem 33

**Tabla 3***Plan auditoría hallazgo ítem 69*


---

**Plan de auditoría empresa productos alimenticios Estrella Gourmet**

---

<b>Objetivo</b>	Verificar que la organización proporcione los recursos para la determinación, establecimiento y mantenimiento de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.
<b>Alcance</b>	Aplica a la línea de almacenamiento de las materias primas
<b>Criterios</b>	Norma ISO 22000:2018 - Numeral 7.1.3 Infraestructura y Numeral 8.5.1.2 Características de las materias primas, ingredientes y materiales de contacto del producto G) condiciones de almacenamiento y vida útil;
<b>Recursos</b>	Tecnológicos: computadores, documentos físicos  Humanos: Auditor líder, jefe de abastecimiento, jefe de control de calidad.
<b>ITEM EVALUADO</b>	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.

<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Auditor</b>	<b>Auditado</b>
22/05/2023	8:00 a 9:00 am	Reunión de apertura	Acta de apertura Registro de asistencia Program a de auditoria	Auditor líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad.
22/05/2023	9:0 0 a 10:00 am	Análisis de registros financieros, libros de contabilidad. contabilidad.	Registro s financieros, libros de contabilidad, registros de ejecución de obras.	Audit or líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad.
22/05/2023	10:00 a 11:0 am	Verificación de los requisitos que se deben tener en cuanto a la implementación	Documentación		Jefe de abastecimiento o recibo de

		de los recursos para la infraestructura mínimos legal vigente		Auditor líder	insumos jefe control de calidad.
22/05/2023	11:00	Revisión del presupuesto que se está entregando para la adecuación de la infraestructura	Información documentada	Auditor líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos jefe control de calidad.
22/05/2023	2:00 a 4:00	Reunión de cierre	Elaboración de Acta de cierre	Auditor líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad.

Observaciones:

---

**Nota.** Se describe el plan de auditoria a partir del hallazgo del item 69

**Tabla 4***Plan auditoría hallazgo ítem 74*


---

<b>Plan de auditoria empresa productos alimenticios Estrella Gourmet</b>					
Objetivo	Verificar que se esté implementando de manera correcta el programa prerrequisitos y su debida documentación para el cumplimiento de los requisitos del SGIA				
Alcance	Aplica a las áreas de aseo y mantenimiento.				
Criterios	Norma ISO 22000:2018 - Numeral 7.3 Conciencia, 8.7 Control del monitoreo y medición, 11.5 Efectividad del monitoreo de la desinfección.				
Recursos	Tecnológicos: computadores, documentos físicos  Humanos: Auditor líder, jefe de abastecimiento, jefe de control de calidad				
ITEM EVALUADO	Se cuenta con la totalidad de programas prerrequisitos, 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

---

---

23/05/2023	8:30 a 9:00 am	Reunión de apertura	Acta de apertura Registro de asistencia Programa de auditoria	Auditor líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad.
23/05/202	9:00 a 10:30 am	Análisis programa prerrequisitos implementado en la empresa	Documentación sobre el programa prerrequisitos	Auditor líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad.
23/05/2023	10:30 a 12:00 am	Verificación de la implementación del programa prerrequisitos	Revisar como se encuentra capacitado el personal en cuanto programas de limpieza y	Auditor líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad.

---



---

			desinfección.		
23/05/2023	2:00 am	Revisión de la	Documentación		
	3:00	documentación	y norma		Jefe de
		que se está	técnica		abastecimiento
		manejando en	colombiana	Auditor	o recibo de
		la empresa		líder	insumos, jefe
		sobre el			control de
		programa			calidad.
		prerrequisitos			
23/05/2023	3:00 a 4:00	Reunión de			
	pm	cierre	Elaboración de	Auditor	Jefe de
			Acta de cierre	líder	abastecimiento
					o recibo de
					insumos, jefe
					control de
					calidad.

---

**Nota.** Se describe el plan de auditoria a partir del hallazgo del item 74

**Tabla 5***Plan auditoría hallazgo ítem 96***Plan de auditoría empresa productos alimenticios Estrella Gourmet**


---

Objetivo	Verifique las implementaciones de formato, evalúe, seleccione y monitoree el rendimiento, reevaluar proveedores de materias primas.
Alcance	Verificación del plan a HACCP  Registros de seguimiento a proveedores
Criterios	Productos Alimenticios ESTRELLA GOURMET, Norma ISO 22000:2018.  Capítulo 7 Soporte, numeral 7.1.6 Control de procesos, productos o servicios suministrados externamente, numeral a. Capítulo 8, Operación, Numeral 8.3, Sistema de Trazabilidad.
Recursos	<p><b>Tecnológicos:</b> Computadores</p> <p><b>Físicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisión de los formatos de seguimiento al desempeño de proveedores.</li> <li>•Revisión del monitoreo del desempeño del proveedor para garantizar el estatus continuo de aprobación.</li> <li>•Revisión del proceso de evaluación a los proveedores.</li> </ul>

---

---

**Humanos:** Auditor líder, jefe de abastecimiento, jefe de control de calidad.

ITEM No se observa que la documentación tenga información sobre los controles  
 EVALUADO que los proveedores realizan a su producto terminado. No se cuenta con  
 formato de seguimiento a proveedores

Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Auditor	Auditado
30/05/2023	7:00 a 8:00	Reunión de Apertura y presentación del plan de auditoría.	Presentación auditores, propósito de la auditoría.	Auditor líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad.
30/05/2023	9:00 a 10:00 am	Revisar documento controlador de proceso de proveedores	Proceso de evaluación a los proveedores Formatos de seguimiento al desempeño.	Auditor líder	Jefe control de calidad.

---

---

 30/05/2023

10:00 a	Reunión del	Preinforme de	Equipo	Departamento
11:00 am	equipo auditor.	auditoría.	SGI	de calidad.

30/05/2023	11:00 a	Socialización		Jefe de
	12:00 am	del hallazgo en	Auditor	abastecimiento
		la auditoria	líder	o recibo de
				insumos, jefe
				control de
				calidad

30/05/2023

2:00 a 3:00	Reunión de	Acta de	Auditor	Jefe de
pm	cierre	auditoría.	líder	abastecimiento
				o recibo de
				insumos, jefe
				control de
				calidad.

Observaciones: Firma de responsables

---

**Nota.** Se describe el plan de auditoria a partir del hallazgo del item 96

**Tabla 6***Plan auditoría hallazgo 125*


---

**Plan de auditoria empresa productos alimenticios Estrella Gourmet**

---

<b>Objetivo</b>	Verificar que cada PCC tenga un límite crítico, medible u observable.
<b>Alcance</b>	Este alcance afecta el plan de control de riesgos alimentarios de Estrella Gourmet línea de producción de salsa miel mostaza.
<b>Criterios</b>	NTC ISO 22000:2018 – Capítulo 8 Operaciones – Apartado 8.5.4.2 Determinación de límites críticos y normas de conducta.
<b>Recursos</b>	Tecnológicos: computadores, documentos físicos Humanos: Auditor líder, jefe de control de calidad.
<b>ITEM EVALUADO</b>	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.

---

<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Auditor</b>	<b>Auditado</b>
--------------	-------------	------------------	------------------	----------------	-----------------

---

29/05/2023	7:00 a 8:00	Reunión de Apertura y proporcionar plan a auditar.	Acta de apertura.	Departamento de Calidad	Equipo SGI
29/05/2023	9:00 a 10:00 am	Controlar el punto critico gestión.	Comprobar y controlar la existencia del límite crítico, registro control	Departamento de Calidad	Equipo SGI
29/05/2023	9:00 a 10:00 am	Revisión de archivos Análisis y resultado a los puntos críticos.	Comparado con Reglas y estructura HACCP.	Departamento de Calidad	Equipo SGI
29/05/2023	10:00 a 11:00	Reunión de equipo Auditor.	Pre-informe de auditoría y	Auditor líder	Departamento de calidad.

---

			socialización de		
			hallazgo.		
23	29/05/20	Reunión de	Elaborac	Auditor líder	Jefe control
		cierre	ión de Acta de		de calidad.
	11:		cierre y pre-		
	30 a 12:30		informe de		
	am		auditoría.		

---

**Nota.** Se describe el plan de auditoria a partir del hallazgo del ítem 125

**Tabla 7***Plan auditoría hallazgo 127*


---

**Plan de auditoria empresa productos alimenticios Estrella Gourmet**

---

<b>Objetivo</b>	Comprobar si existe una forma clara y rigurosa de monitorear el rendimiento del sistema de Inocuidad.
<b>Alcance</b>	Esto se aplica a la revisión de documentos, planes, programas, procedimientos y métodos, etc.  Implementar un sistema de gestión de la seguridad.
<b>Criterios</b>	Capítulo 9 Evaluación del desempeño  Subsección: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación  9.1.1. Descripción general  9.1.2. Análisis y evaluación
<b>Recursos</b>	Tecnológicos: computadores, documentos físicos  Humanos: Auditor líder, jefe de abastecimiento, jefe de control de calidad.  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

**ITEM**


---



---

**EVALUADO** operativos establecidos.

Se cuenta con un procedimiento documentado donde se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías.

<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Auditor</b>	<b>Auditado</b>
30/05/2023	7:00 a				Jefe de
	8:00	Reunión de apertura	Acta de reunión de apertura.	Auditor líder	abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad.
		Verificación de la documentación con los soportes necesarios del PPR operativos	Formatos de reportes de PPR operativos	Auditor líder	Jefe de abastecimiento o recibo de insumos, jefe control de calidad
30/05/2023	8:00 a 9:00 am				

---

30/05/2023			Documentación		
	9:00 a	Identificación	con el	Auditor	Jefe de
	10:30	de los PPR	programa que	líder	abastecimiento
	am	operativos	se está		o recibo de
		implementados	implementando		insumos, jefe
					control de
					calidad.
30/05/202					Jefe de
3	10:00 a	Revisión de la	Revisión de	Auditor	abastecimiento
	11:00	normatividad	normatividad	líder	o recibo de
		mínima legal	vigente.		insumos, jefe
		vigente.			control de
					calidad
30/05/202	11:30 a	Reunión de	Elaboración de	Auditor	Jefe de
3	12:30	cierre	Acta de	líder	abastecimiento
	am		reunión de		o recibo de
			cierre.		insumos, jefe
					control de
					calidad.

Observaciones: Firma de responsables

---

**Nota.** Se describe el plan de auditoría a partir del hallazgo del ítem 127

**Tabla 8***Plan auditoría hallazgo 193***Plan de auditoria empresa productos alimenticios Estrella Gourmet**

<b>Objetivo</b>	Verificar que en la organización se encuentren asignados los roles y responsabilidades de cada uno de los involucrados.
<b>Alcance</b>	El alcance de la auditoria incluye el análisis de los entes responsables de las actividades
<b>Criterios</b>	Norma ISO 22000:2018 - Numeral 5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización 5.3.1.
<b>Recursos</b>	Tecnológicos: computadores, documentos físicos Humanos: Auditor líder, jefe de abastecimiento, jefe de control de calidad.
<b>ITEM EVALUADO</b>	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.

<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Auditor</b>	<b>Auditado</b>
--------------	-------------	------------------	------------------	----------------	-----------------

02/06/2

023

8

	:00 a	Reunión de	Acta de	Audito	
	9:00	apertura	apertura	r líder	
			Registro de		Jefe de
			asistencia		abastecimiento
			Programa de		o recibo de
			auditoria		insumos, jefe
					control de
					calidad.
02/06/2023	9:00 a	Identificación de	Identificación	Auditor líder	Jefe de
	10:00	los responsables	de los		abastecimiento
	am	de las distintas	responsables		o recibo de
		actividades	de las		insumos, jefe
			distintas		control de
			actividades		calidad.
02/06/2023	10:00 a	Revis	Documentos		Jefe de
	11:00	ión de la			abastecimiento
	am	documentación		Auditor líder	o recibo de
		donde se			insumos, jefe
		encuentren los			control de
		nombres de los			

		responsables			calidad.
02/06/2023	11:00 a	Verificación con			
	12:00	la normatividad	Normatividad	Auditor líder	Jefe de
		de la asignación	vigente		abastecimiento
		de las			o recibo de
		responsabilidades			insumos, jefe
		en la			control de
		organización			calidad.
02/06/2023	11:30 a	Reunión de	Elaboración	Jefe de	Auditor líder
	12:30	cierre	de Acta de	abastecimiento	
	am		cierre	o recibo de	
				insumos, jefe	
				control de	
				calidad.	

Observaciones:

---

**Nota.** Se describe el plan de auditoria a partir del hallazgo del ítem 193

## **Conclusiones**

El Plan de auditoría interna del sistema de gestión de calidad e inocuidad usando como referente la norma ISO 22000:2018 aplicado en la empresa de Productos Alimenticios Estrella Gourmet, identifico los hallazgos especificando para cada uno lo objetivos, alcances y criterios de evaluación, permitiendo hacer seguimiento a la mejora y finamente el cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad alimentaria, teniendo en cuenta los intereses de la empresa a fin de llevar a cabo un seguimiento que le permita su posicionamiento en la industria.

Se verifico la implementación de la auditoría interna en una organización a los sistemas de gestión de la seguridad e inocuidad de los alimentos, esto permitirá realizar el seguimiento y cumplimientos de los ítems que estima la norma y que falencias presenta la empresa en los procesos productivos.

### **Recomendaciones**

A la empresa Productos Alimenticios Estrella Gourmet se le recomienda llevar un constante seguimiento de los procesos en cada una de las áreas de la empresa, contando con profesionales que cuenten con las capacidades de gestionar el cumplimiento de la normatividad, realizando capacitaciones constantes y manteniendo las actualizaciones requeridas, estas auditorías internas deberán realizarse al menos dos veces en el año a fin de verificar que se estén cumpliendo con las mejoras sugeridas.


## Referencias

- Chaparro, J, & Martín, R. (2019) señala que "Herramienta Para La Realización De Auditorías Internas, brindando pautas de realización basada en Norma ISO.  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17087/2019renemartin1.pdf?sequence=1>
- Gutiérrez, N., Pastrana, E., & Ramírez, E. (2010) indica el "Desarrollo de un instrumento para evaluar prerequisites en el sistema HACCP. Revista Scielo" (pág.106-119).  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-35612010000100013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-35612010000100013)  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/DECRETO%200060%20DE%202002.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%200060%20DE%202002.pdf)
- ICONTEC (2018). NTC-ISO 19011:2018 indica las "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, señalando los pasos en la realización de las mismas.  
<https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/loginurl=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A21>
- ICONTEC (2018). NTC-ISO 19011:2018 señala las "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, brindando pautas, lineamientos y estructura de exigencia para cumplimiento.  
<https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/loginurl=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A21>
- Ministerio de Salud Colombia (2002). Decreto 60 de 2002 por el cual se promueve la "aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico el cual se hace en las fábricas de alimentos y se reglamenta mediante este el proceso de certificación".



## Apéndice

### Apéndice A. Programa de Auditoria Interna al sistema de gestion de la calidad de la empresa de productos alimenticios Estrella Gourmet

<b>PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET</b>			
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código:	SGA - I
		Versión:	001
		Fecha:	8/04/2023

<b>ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>INTERNA</b>
Inspeccionar la empresa "Productos Alimenticios ESTRELLA GOURMET", evaluando los parametros establecidos en la ISO 14001:2015 y su cumplimiento de tal manera que se garantice un cumplimiento adecuado de la norma dando seguimiento a los parametros que presentan no conformidades.	De acuerdo con la ISO 14001:2015 las organizaciones deben establecer un enfoque sistémico para a gestionar el medio ambiente puede generar que la gerencia de la organización tenga información suficiente para construirlo a largo plazo con éxito

CRITERIOS DE AUDITORÍA	DOCUMENTO	
	RELACIONADO	RECURSOS NECESARIOS
ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental y Requisitos Legales.	Listas de chequeo para el sistema de gestión ambiental ISO 14001: 2015, acciones correctivas, descripción aplicación de los requisitos y hallazgos	<p><b>Recurso humano:</b> Auditor líder, director/ coordinador de calidad, director/ coordinador de producción, director/Coordinador de gestión de talento humano, colaboradores de proceso.</p> <p><b>Recurso tecnológico:</b> computador, video beam, cámara fotográfica, papelería, documentos físicos del auditor, bolígrafos, celular.</p> <p><b>Recurso Elementos de protección personal:</b> Botas, batas, tapaboca, gafas de seguridad, protectores auditivos</p>

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 de la acción	Método de Auditoría: Indique cual será el insumo que se utilizará como medio de verificación en la auditoría	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable: Líder de proceso auditado
<p><b>4. Contexto de la Organización</b>  <b>Item 4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesada.</b> El análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La información puede ser registrada en una matriz que presente el análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas.  <b>Hallazgo 1.</b>                      El Sistema de gestión ambiental de Productos Alimenticios Estrella Gourmet ha trabajado minuciosamente</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en la <b>ISO 14001:2015</b> numeral <b>4.2</b> la organización debe determinar</p>	<p>Verificar e identificar cuales y cuantas son las partes interesadas en el SGA de</p>	<p>Coordinador de la Auditoría/Acción (procesos)</p>	<p>Auditor líder y coordinador de SGA</p>	<p>Revisar los resultados del diagnóstico de todas las partes interesadas quecu</p>													<p>Dirección general - Coordinador de procesos - Líder SGA</p>

<p>en el diagnóstico interno de la organización, identificando aspectos relativos a materias primas, proceso, producto terminado y distribución. Sin embargo, no ha considerado el análisis externo del contexto que rodea a la factoría (su vecindad)</p>	<p>:  <b>a)</b> las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental;  <b>b)</b> las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas;  <b>c)</b> cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y</p>	<p>acuerdo a las necesidades de sus requisitos, los requisitos legales y los de la organización</p>			<p>implan con el SGA</p>														
--	---	---	--	--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	otros requisitos																	
<p><b>4. Contexto de la Organización</b>  <b>Item 4.4 Sistema de Gestión Ambiental.</b> Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Ambiental se definen en el mapa de procesos que permite visualizar gráficamente todos los procesos que desarrolla la compañía. La secuencia e interacción de los procesos se muestra en los documentos identificados como “Caracterización del proceso” en la cual se describen los elementos fundamentales del proceso dentro del ciclo PHVA, identificando proveedores, entradas, actividades, salidas y usuarios, de los que se dispone de uno (1) por cada proceso.  <b>Hallazgo 2.</b>  Aunque existe un mapa de procesos no se evidencian de forma clara las</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en la <b>ISO 14001:2015</b> numeral <b>4.4</b> para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental,</p>	<p>Verificar e identificar los mapas de procesos para el SGA observando que las entradas del proceso se interrelacionen en las entradas</p>	<p>Coordinador SGA</p>	<p>Auditor líder y coordinador de calidad</p>	<p>Revisar la documentación de procesos SGA, donde se especifique claramente los mapas de procesos</p>													<p>Dirección general - Coordinador SGA</p>

<p>entradas del proceso y la interrelacion que tiene con este, por lo tanto, no se logra verificar los elementos básicos.</p>	<p>laorganización 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.</p>	<p>s/salidas con los productos y/o servicios</p>										
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p><b>7. Apoyo</b>  <b>Item 7.1 Recursos</b> La Gerencia de la compañía y el equipo asesor son responsables de estimar y asegurar los recursos que sean necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental. Dentro del Sistema se han identificado como procesos de apoyo: Administración de Recursos Financieros, Gestión Administrativa, Adquisición de Bienes y Servicios para asegurar la oportuna y suficiente provisión de los recursos.  <b>Hallazgo 3.</b>  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.</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en la <b>ISO 14001:2015</b> numeral <b>7.1</b> la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental.</p>	<p>Verificar y proporcionar la información adecuada y capacitación al personal de la organización para el manejo de los residuos generados en el proceso de la empresa</p>	<p>Lider SGA - Coordinador SGA</p>	<p>Auditor líder y coordinador de calidad</p>	<p>Revisar la documentación sobre los recursos que se están gestionando para la implementación del sistema de gestión.</p>													<p>Dirección general - Coordinador SGA</p>
---	---	--	------------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p><b>7. Apoyo</b>  <b>Item 7.4 Comunicación</b>  <b>Subitems 7.4.1 Generalidades - 7.4.2. Comunicación interna - 7.4.3. Comunicación externa</b> La Compañía ha establecido diferentes mecanismos tales como: memorandos, circulares, resoluciones, comunicaciones oficiales, carteleras, teléfono, correo electrónico, boletines internos, folletos, página web institucional, entre otros, para difundir la información emitida por los diferentes procesos y proyectos de tal manera que se garantice su confiabilidad y oportunidad del SGA.  <b>Hallazgo 4.</b>                  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 asertivos y efectivos</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en la <b>ISO 14001:2015</b> numeral <b>7.4</b> y los subitems que lo complementan se tiene: <b>7.4.1 Generalidades</b> La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas</p>	<p>Verificar que cada una de las áreas de la organización cuenten con el conocimiento adecuado del SGA, verificando los análisis de comunicación internos y externos de la comunicación estableciendo el</p>	<p>Lider SGA - Coordinador SGA</p>	<p>Auditor líder y coordinador de calidad</p>	<p>Revisión y verificación de los medios de comunicación interna y externa en la organización evaluando que la información sea correcta y haya sido comprendida</p>													<p>Dirección general - Coordinador SGA</p>
---	---	--	------------------------------------	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



	<p>pertinentes al sistema de gestión ambiental, que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> qué comunicar;</li> <li><b>b)</b> cuándo comunicar;</li> <li><b>c)</b> a quién comunicar;</li> <li><b>d)</b> cómo comunicar.</li> </ul> <p>La organización debe responder a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión ambiental. La organización</p>	cumplimiento del SGA en cada una de las áreas									
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ión debe  
conservar  
informaci  
ón  
document  
ada como  
evidencia  
de sus  
comunica  
ciones,  
según  
correspon  
da.

**7.4.2  
Comunicación  
interna**

La  
organizac  
ión debe:

**a)**  
comunica  
r  
intername  
nte la  
informaci  
ón  
pertinente  
del  
sistema  
de gestión  
ambiental  
entre los

<p>diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el sistema de gestión ambiental, según corresponda; <b>b)</b> asegurarse de que sus procesos de comunicación permitan que las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización</p>															
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>contribuyen a la mejora continua.</p> <p><b>7.4.3 Comunicación externa</b></p> <p>La organización debe comunicar externamente información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requiera</p>																
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	n sus requisitos legales y otros requisitos .																		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p><b>9. Evaluación del Desempeño</b>  <b>Item 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</b>  <b>Subitems 9.1.1 Generalidades - 9.1.2 Evaluación del cumplimiento</b> La Compañía realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los clientes, con el fin de conocer y analizar la información que ellos suministran para determinar el nivel de satisfacción sobre actividades desarrolladas por la compañía. Para ello, establece el procedimiento que permita evaluar el grado de satisfacción del cliente. Para la evaluación de cumplimiento, la compañía ha establecido los indicadores de gestión que quedaron consignados en los objetivos para cada proceso levantado. La Compañía determina, recopila y analiza la información generada durante la ejecución de cada uno de los procesos, incluyendo los resultados de seguimiento y mediciones de indicadores, resultados de auditorías y establecer mejora continua del sistema de gestión ambiental.  <b>Hallazgo 5.</b>                  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</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en la <b>ISO 14001:2015</b> numeral <b>9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación</b> y los subitems que lo complementan se tiene: <b>9.1.1 Generalidades</b> La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño</p>	<p>Verificar mediante encuestas la satisfacción del cliente y con ello el cumplimiento del SGA, de igual manera identificar las actividades que permitan el mayor acercamiento a los usuarios</p>	<p>Lider SGA - Coordinador SGA</p>	<p>Auditor líder y coordinador de calidad</p>	<p>Inspeccionar e implementar actividades de satisfacción del cliente que permita reconocer el cumplimiento de los SGA</p>													<p>Dirección general - Coordinador SGA</p>
--	---	---	------------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>o ambiental . La organización debe determinar: <b>a)</b> qué necesita seguimiento y medición; <b>b)</b> los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según corresponda, para asegurar resultados válidos; <b>c)</b> los criterios contra los cuales la organización evaluará su</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>desempeño ambiental, y los indicadores apropiados; <b>d)</b> cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; <b>e)</b> cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe asegurarse de que se usen y mantengan equipos</p>										
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



	<p>de seguimien to y medición calibrados o verificado s, según correspon da. La organizac ión debe evaluar su desempeñ o ambiental y la eficacia del sistema de gestiónam biental. La organizac ión debe comunica r externa e intername nte la informaci</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>ón pertinente a su desempeñ o ambiental , según esté identifica do en sus procesos de comunica ción y como seexija en sus requisitos legales y otros requisitos . La organizac ión debe conservar informaci ón document ada apropiada como evidencia</p>											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.</p> <p><b>9.1.2 Evaluación del cumplimiento</b></p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y</p>											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>otros requisitos . La organización debe: <b>a)</b> determinar la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento; <b>b)</b> evaluar el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias ; <b>c)</b> mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>ento. La organizac ión debe conservar informaci ón document ada como evidencia de los resultados dela evaluaci ón del cumpli ento.</p>												
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p><b>10. Mejoras</b>  <b>Item's 10.1 Generalidades - 10.2 NO Conformidad y Acción Correctiva - 10.3 Mejora Continua</b> En la caracterización de los procesos se tienen establecidas las actividades para verificar y actuar, orientadas al establecimiento de acciones de mejora producto del análisis de datos, resultados de auditorías, resultados de seguimiento y medición, revisión por la dirección. Para ello, la compañía establece el procedimiento: Mejora, que define las actividades y responsabilidades que permitan tomar acciones de mejora continua para fortalecer el Sistema de Gestión Ambiental de la Compañía teniendo como referente la Política, objetivos, programas, y metas, resultados de auditorías.  <b>Hallazgo 6.</b>                  La compañía no tiene establecido el procedimiento Mejora y debe formularlo.</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en la <b>ISO 14001:2015</b> numeral <b>10 Mejoras</b> se deberá tener en cuenta: <b>10.1 GENERALIDADES</b> La organización debe determinar las oportunidades de mejora (véanse 9.1, 9.2 y 9.3) e implementar las acciones necesarias para</p>	<p>Plantea re implementar los procesos de mejora y seguimiento de las no conformidades haciendo frente a las acciones de corrección necesarias y estableciendo los tiempos en los que se llevará</p>	<p>Lider SGA - Coordinador SGA</p>	<p>Auditor líder y coordinador de calidad</p>	<p>En PRO de la mejoras necesarias para el cumplimiento del SGA se verificará tres cada tres meses que se este llevando a cabo el seguimiento en formatos establecidos de la son confor</p>													<p>Dirección general - Coordinador SGA</p>
--	--	--	------------------------------------	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.</p> <p><b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b></p> <p>Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:</p> <p><b>a)</b> reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable:</p> <p><b>1)</b> tomar acciones</p>	<p>n a acabo</p>		<p>midades y acciones correctivas necesarias</p>													
--	---	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>para controlarla y corregirla ; <b>2)</b> hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos; <b>b)</b> evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



<p>mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <p><b>1)</b> la revisión de la no conformidad; <b>2)</b> la determinación de las causas de la no conformidad; <b>3)</b> la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; <b>c)</b> implementar cualquier acción necesaria; <b>d)</b> revisar</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

	la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; y e) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión ambiental . Las acciones correctivas deben ser apropiadas a la importancia de los efectos de las noconformidades encontradas, incluidos los impactos ambientales.											
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de: La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y Los resultados de cualquier acción correctiva .</p> <p><b>10.3 MEJOR A CONTIN UA</b> La organización debe</p>											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	mejorar continua mente la convenien cia, adecuació n y eficacia del sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeñ o ambiental .												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--