

**Plan de mejora para el Programa de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad e
Inocuidad ISO 22000:2018 para la empresa Producto Alimenticios “Alternativas
Ancestrales”**

Sonia Maritza Díaz Moreno

Erika Julieth Sabogal Rojas

Rolando Alfredo Martínez Tavera

Carolina Quincho Guayacán

Neidi Milena Castellanos Rodríguez

Asesor

Norma Beatriz Jurado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Programa de Ingeniería de Alimentos

2024

Página de Aceptación

Norma Beatriz Jurado Cortes

Director de Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

“Todo este proceso se lo dedico a mi Dios, quien me ha dado todas las fuerzas para poder cumplir esta meta, a mi madre quien me apoyó desde un principio de mi carrera y no dudo de mis capacidades, a mi esposo quien ha estado a mi lado con mucha paciencia y a mi hija Mariana quien ha sido mi motor de cada día para ser una gran profesional y quien quiero heredar toda mi dedicación, esfuerzo y sobre todo el valor de la responsabilidad en cada momento de nuestras vidas.”

Sonia Maritza Díaz Moreno

Dedico este trabajo siendo la culminación de esta primera etapa de formación profesional, primero a Dios, por guiarme en este camino lleno de obstáculos, a mis padres que fueron los que me impulsaron a iniciar con la carrera de ingeniería de alimentos, a mi esposa por ser mi fuerza en los momentos que quise declinar en la carrera, a mis dos hijos por tenerme paciencia cuando no pude estar con ellos en los momentos que yo estaba estudiando, a los tutores que nos entregaron de su conocimiento y a los compañeros por entender que este esfuerzo es de todos.

Rolando Alfredo Martínez T

“Dedico este esfuerzo y proceso primeramente a Dios, quien me a dado la fuerza y sabiduría para cumplir con esta meta y sueño de ser una profesional, a mi familia que cuando quise rendirme siempre estuvo para apoyarme y darme ánimos para continuar, también a los tutores que nos brindaron su conocimiento y experiencia, y a cada compañero que con su esfuerzo y dedicación hemos luchado por cumplir con nuestra carrera Dios nos bendiga a todos.”

Neidi Milena Castellanos Rodríguez

“Dedico este logro a cada una de las personas que de una forma u otra fueron un impulso en el cumplimiento de cada una de las metas que este reto trajo en el camino, a mi familia por apoyarme y acompañarme siempre, a mis amigos por sus consejos e impulso diario, a mis compañeros, gracias por compartir esta lucha, nadie creería que desde lejos se logran establecer vínculos tan fuertes, los llevo en mi corazón, a mis tutores, infinitas gracias por creer en mis capacidades y brindar tanto aprendizaje todo este tiempo, finalmente a Dios, por ser la guía y permitirme tener la oportunidad de crecer de manera profesional y cumplirme a mí misma esta meta tan grande”.

Erika Julieth Sabogal Rojas

“Dedico este trabajo, que marca la culminación de esta etapa de formación como profesional, en primer lugar, a Dios, por guiarme a través de este camino. A mis padres, que me impulsaron siempre a seguir adelante y luchar por lograr mis metas, y a mi compañero de vida, por ser mi apoyo y motivación durante todos estos años, a mis hermanos por confiar en mí y siempre estar cuando más los necesite. Agradezco también a mis tutores, quienes compartieron su conocimiento, y a mis compañeros, por su gran trabajo y esfuerzo para la realización de este proyecto.”

Carolina Quincho Guayacán

Agradecimientos

Primeramente agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de ser profesionales, a cada uno de nuestros tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD que tuvimos la oportunidad de conocer en el transcurso de toda nuestra carrera, quienes con su dedicación, amor, paciencia, nos impartieron conocimientos para aplicar en nuestra profesión como Ingenieros de Alimentos, a nuestra tutora Norma Beatriz Jurado, quien nos ha guiado en este proceso del Diplomado, como ese último peldaño de nuestro proceso. Infinitas gracias a todos por su granito de arena en este camino.

Nota aclaratoria

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó información que no corresponde a la realidad y se hizo con el fin de desarrollar las actividades propuestas en el diplomado; que, para efectos de la evaluación final, corresponde a la propuesta de un plan de mejora para los hallazgos encontrados en la auditoría interna al sistema de gestión de la inocuidad ISO 22000:2018 en contexto imaginario relacionado con la producción de alimentos.

Resumen

El presente proyecto se realiza teniendo en cuenta la compañía de productos “Alternativas Ancestrales” se dedica a la producción de productos procesados de origen vegetal al realizar la auditoría realizada al sistema de gestión ISO 22000;2018 en la cual se encontraron algunos hallazgos a los cuales se deben realizar un plan de mejora. El plan de mejora se realiza de acuerdo a los hallazgos con una no conformidad en los cuales no se encontraron soportes sobre el SGIA, los PPR donde se controle la contaminación cruzada, la utilización de envases, los peligros y riesgos por lo alérgenos, los PPR operativos, principios HACCP. Todo esto se debe tener en cuenta en el momento de realizar el plan de mejora ya que la empresa debe obtener alimentos inocuos con el cual los hallazgos encontrados son la falencias que en el momento no dejan que el sistema de inocuidad sea del todo seguro por eso se deben realizar auditorías, El propósito del proyecto es aprender sobre cómo en una auditoría se debe tener una comunicación con cada una de las partes auditadas, la documentación requerida, el objetivo y el alcance de las auditorías, los requisitos legales, y como se debe llevar a cabo el plan de mejora, como desarrollarlo y cómo aplicarlo en cada uno de los hallazgos encontrados.

Palabras clave: hallazgos, auditoría, plan, mejora, comunicación.

Abstract

This project is carried out taking into account the product company “Alternativas Ancestrales” which is dedicated to the production of processed products of plant origin by carrying out the audit of the ISO 22000;2018 management system in which some findings were found to which An improvement plan must be made. The improvement plan is carried out according to the findings with a non-conformity in which no supports were found on the SGIA, the PPR where cross contamination is controlled, the use of packaging, the dangers and risks due to allergens, the PPR operational, HACCP principles. All this must be taken into account when carrying out the improvement plan since the company must obtain safe foods with which the findings are the deficiencies that at the moment do not allow the safety system to be completely safe, for this reason audits must be carried out. The purpose of the project is to learn about how in an audit there should be communication with each of the audited parties, the required documentation, the objective and scope of the audits, the legal requirements, and how to carry out the improvement plan, how to develop it and how to apply it to each of the findings found.

Keywords: findings, audit, plan, improvement, communication.

Tabla de contenido

Introducción	13
Descripción del Problema	14
Planteamiento del Problema	14
Sistematización del problema	15
Justificación	16
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Marco Referencia	18
Antecedentes	18
Marco Contextual	19
Marco Teórico	20
Auditoría	20
Plan de Auditoría	20
Sistemas de Gestión	21
Marco Conceptual	23
Auditoría	23
Trazabilidad	23
Hallazgos de la auditoría	23
Equipo auditor	23
Norma ISO 22000:2018	24

	10
Principios de auditoría	24
Plan de mejora.....	24
No conformidad	24
Seguimiento	25
Mejora continua	25
Marco Normativo.....	26
Desarrollo del plan de mejora para el programa de auditoría del sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 de la empresa Productos Alimenticios “Alternativas Ancestrales” ...	28
Planes de mejora de los hallazgos encontrados	28
Conclusiones	40
Recomendaciones	41
Referencias Bibliográficas	42
Apéndices.....	43
Apéndice A	43

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Plan de mejora hallazgo 28</i>	28
Tabla 2 <i>Plan de mejora hallazgo 73</i>	30
Tabla 3 <i>Plan de mejora hallazgo 91</i>	32
Tabla 4 <i>Plan de mejora hallazgo 110</i>	33
Tabla 5 <i>Plan de mejora hallazgo 127</i>	34
Tabla 6 <i>Plan de mejora hallazgo 136</i>	35
Tabla 7 <i>Plan de mejora hallazgo 159</i>	37
Tabla 8 <i>Plan de mejora hallazgo 189</i>	39

Lista de Apéndices

ApéndiceA <i>Programa de auditoria</i>	40
---	----

Introducción

El Plan de Auditoría es una herramienta que documenta procedimientos, permitiendo al auditor determinar el cumplimiento de las regulaciones aplicables en su empresa. Para este caso con base en la ISO 22000:2018, se desarrollará un plan de mejora para el programa de auditoría del Sistema de gestión de calidad e inocuidad perteneciente a la empresa “Alternativas Ancestrales”, en este, con base en los hallazgos evidenciados, se realizan las respectivas observaciones y a su vez el seguimiento correspondiente para cada caso en particular.

El tipo de auditoría que se realizará es Interna y el plan de mejora estará dirigido a no conformidades en lo que respecta a no encontrar soporte sólido de los recursos asignados para el mantenimiento del SGIA, la no evidencia de un PPR que controle la contaminación cruzada química por alérgenos, además la no identificación clara de este peligro en las etapas del proceso. No realiza descripción de los envases empleados, de la misma forma con la documentación que soporta los PPR y sus límites críticos. Evidencias de el no cumplimiento de la trazabilidad y no contar con una metodología escrita validada que la organización “Alternativas Ancestrales” esté llevando. Cada uno de los planes de mejora buscará brindar a la organización herramientas que ayuden en el proceso y permitan cumplir con todos los lineamientos que la ISO22000:2018 solicita.

Descripción del Problema

Productos alimenticios “Alternativas Ancestrales” dentro de su estrategia de cumplir con la normatividad vigente, garantizando la inocuidad y calidad de sus productos, ha realizado al interior de la compañía una auditoría interna, con el objetivo de evaluar el cumplimiento en buenas prácticas de manufactura y el sistema HACCP (PPR), teniendo en cuenta, que en una primera instancia se encontraron desviaciones significativas en los sistemas de gestión de inocuidad ISO 22000:2018, siendo necesario realizar un seguimiento y evaluar los planes de mejora, teniendo en cuenta el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) para su desarrollo.

Planteamiento del Problema

La compañía productos alimenticios “Alternativas Ancestrales” para garantizar el correcto cumplimiento de su sistema de gestión de inocuidad, realiza una auditoría interna en la línea de producción de bebida vegetal, basándose en la norma ISO 22000:2018, donde se han encontrado ocho hallazgos significativos, lo que implican un riesgo de pérdida de inocuidad y calidad en los procesos y/o productos elaborados en la compañía, así como falencias en la implementación de su SGIA: Sistema de gestión de inocuidad alimentaria.

Teniendo en cuenta lo anterior, el no realizar planes de acción oportunos, que reduzcan o eliminen los peligros, puede generar que los alimentos procesados sean potencialmente no inocuos, exponiendo al consumidor a una afectación de salud por el consumo de sus productos, lo implica la pérdida de credibilidad de la compañía con el cliente.

Dentro del plan estratégico de la compañía en minimizar o cerrar estos hallazgos, desarrolla seguimientos en planes de mejora, asignar mayores responsabilidades al equipo auditor y evaluar sus resultados en una posterior auditoría

¿Cómo se garantiza que las medidas de control y seguimientos implementados en los procesos son los suficientes para evaluar la eficiencia del sistema de gestión de inocuidad alimentaria en los productos alimenticios “Alternativas Ancestrales”?

Sistematización del problema

Productos alimenticios “Alternativas Ancestrales” está comprometido con la calidad e inocuidad de sus procesos, por tal razón, establece sistematizar el plan de auditoría reforzando las medidas preventivas necesarias para los procesos, teniendo como referencia los criterios de las normas ISO 22000:2018 y 19011:2018, fortaleciendo los mecanismos de monitoreo y seguimiento, detectando a tiempo posibles deficiencias en los procesos, procedimientos y/o formatos de seguimiento, generando acciones preventivas más no correctivas

Justificación

La empresa "Alternativas Ancestrales" reconoce la importancia de cumplir con los estándares de calidad e inocuidad alimentaria establecidos por la Norma ISO 22000:2018. Sin embargo, la reciente auditoría interna reveló desviaciones significativas en su Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, lo que supone un riesgo para la integridad de los productos y la confianza de los clientes.

Es imperativo abordar estas desviaciones a través de un plan de mejora que se alinee con los requisitos de la Norma ISO 22000:2018. Este plan no solo tiene como objetivo corregir las deficiencias identificadas, sino también fortalecer el sistema de gestión de inocuidad alimentaria de la empresa, garantizando así la calidad y seguridad de sus productos. Para asegurar el éxito de este plan, la alta dirección se comprometerá plenamente, garantizando que se asignen los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del SGIA. Además, implementaremos en nuestros Procedimientos de Prerrequisitos (PPR) el programa de control de alérgenos, teniendo en cuenta su impacto en toda la cadena alimentaria. Es crucial establecer límites críticos en nuestros Puntos Críticos de Control (PCC) y garantizar que estos sean cuantificables, asegurando que el nivel aceptable no sea excedido para cumplir con la conformidad del producto terminado.

Con estas acciones, estamos comprometidos a elevar nuestros estándares de calidad e inocuidad alimentaria, reafirmando nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de nuestros clientes.

Objetivos

Objetivo General

Realizar un plan de mejora para los hallazgos encontrados en una auditoría interna de la compañía Productos Alimenticios “Alternativas Ancestrales” cumpliendo con los lineamientos establecidos en la norma ISO 22000:2018.

Objetivos Específicos

Generar un diagnóstico inicial en cada uno de los hallazgos encontrados para llevar a cabo una alternativa de solución en el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en la compañía Productos Alimenticios “Alternativas Ancestrales”.

Plantear actividades o alternativas de solución para cada uno de los hallazgos encontrados como deficientes en el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en la compañía Productos Alimenticios “Alternativas Ancestrales”.

Establecer unas metas para cada uno de los hallazgos encontrados en la auditoría interna garantizando el cumplimiento de la norma ISO 22000:2018.

Determinar los diferentes medios de verificación para dar cumplimiento a cada uno de los planes de mejora planteados para la compañía Productos Alimenticios “Alternativas Ancestrales”. Dando cumplimiento a la norma ISO 22000: 2018

Marco Referencia

Antecedentes

Productos alimenticios “Alternativas Ancestrales” es una compañía dedicada a elaborar productos de origen vegetal, que son distribuidos en canales institucionales, tiendas de barrio y restaurantes, la compañía se adapta al gusto y necesidades del mercado. El valor agregado en sus productos son la bebida vegetal nutritiva (soya, almendra y quinoa), sabor vainilla y endulzado con Stevia, esto demuestra el compromiso por la innovación de alimentos que sean de fácil aceptación al consumidor que no es tolerante a las bebidas a base de proteína animal.

Es por ello que la compañía productos alimenticios “Alternativas Ancestrales” sea preocupado por aunar esfuerzos para establecer un sistema de gestión de inocuidad, en cada uno de sus procesos e implementar programas prerrequisito, Buenas Prácticas de Manufactura y sistema HACCP, bajo los lineamientos de la norma ISO 22000:2018, y garantizar la inocuidad y calidad a lo largo de la cadena alimentaria.

Es así, que, para asegurar sus procesos, la compañía realizó la validación de efectividad del sistema de gestión de inocuidad, con una auditoría interna, empleando como guía la lista de chequeo ISO 22000:2018 (Adaptada de la norma ISO 22000:2015), enfocándose en la línea de producción de bebida vegetal nutritiva (soya, almendra y quinoa).

Teniendo en cuenta el contexto del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos (2018) que indica, la implementación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos (SGIA) es adoptada por la organización que desea mejorar la eficiencia en cada uno de sus procesos, y está enfocada en la inocuidad de los alimentos.

Marco Contextual

La empresa "Alternativas Ancestrales" se dedica a elaborar productos alimenticios vegetales a base de (soya, almendra y quinoa) saborizante a vainilla y saborizado con Stevia, los productos son para el público en general.

El objetivo es realizar un plan de mejora para los 8 hallazgos encontrados durante la auditoría interna de la compañía, en la cual obtendremos un diagnóstico inicial de los hallazgos, plantear actividades o alternativas, establecer metas para cada hallazgo.

Para el análisis que se realiza a cada hallazgo debemos tener en cuenta los requisitos que debemos seguir de la norma ISO 22000:2018 y a su vez tener muy claro el objetivo que se debe tener en cuenta para el cumplimiento y desarrollo de este requisito, y a su vez evaluar la no conformidad encontrada y así ejecutar el plan de mejora.

La intención de este proyecto es evaluar cada hallazgo e identificar las áreas y los requisitos para mejorar en el sistema de inocuidad, tomando en cuenta el plan de mejora y así darle solución al hallazgo.

Marco Teórico

Auditoría

Según Álvarez, 2006, la misión de la auditoría deja de limitarse a la mera actividad de control y toma una función de asesoramiento a diversos órganos directivos de la empresa a partir de los años cincuenta. Son dos las funciones que esta cumple:

- a. Controlar la eficacia de las políticas y los medios que utiliza la empresa descubriendo cualquier desviación sobre lo planificado.
- b. Recomendar las medidas adecuadas para corregir o mejorar determinadas actuaciones.

Al hablar de Auditoria se encuentra un factor relacionado con la información, que toda la documentación existente que evidencian los hechos y cada proceso auditado, son literalmente información que lo refleja. Sin tener en cuenta los diversos tipos de auditoría existentes, se puede decir que toda la información que se documenta deja ver la importancia que esta tiene en el funcionamiento de las organizaciones, dando facilidad a los procesos de control y evaluación de todo lo que conforma la misma. La finalidad de esta siempre estará encaminada a establecer planes de mejora continua.

Plan de Auditoría

Partiendo desde la palabra planteamiento, según Miguel Ángel Alatrística Gironzini, 2016, es el proceso por el cual, se toman diversas decisiones sobre los logros planteados que se quieren alcanzar en diversas actividades y lapsos de tiempo.

El planear, como primer paso en un proceso auditoría existe con la finalidad de anticipar los procedimientos que se aplicarán y así obtener conclusiones coherentes que sean una herramienta de soporte para la organización o empresa.

Programa de auditoría, es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado. En el programa de auditoría se establece una agenda de las diferentes auditorías que se realizan en un tiempo determinado. (Iván Torres, 2019)

Iván Torres, 2019, plasma que estos, establecen aspectos como: Los procesos a auditar, es importante tener en cuenta que algunos procedimientos llevarán más análisis y tiempo, que otros, es importante incluir procesos nuevos o cambios que se hayan hecho en el Sistema de Gestión, para así auditarlos también. La frecuencia, cada cuanto tiempo se realizan las auditorías. Tipo de auditoría que se aplicará, sea interna o externa y por último las fechas en las que se realizarán las auditorías.

El Programa de auditoría debe de ser elaborado por la persona encargada del Área de Calidad de la organización, normalmente se crea cada año, planeando las distintas fechas de auditorías que tendrán lugar durante ese año.

Sistemas de Gestión

Según Estefanía Caballero Rivero (2014), se entiende como la estructura organizada, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, procedimientos, procesos y todos los recursos que permitan desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener actualizada la política de una organización. En otras palabras, es un método sistemático que controla las actividades, procesos y asuntos importantes de una organización, esto facilita el alcance de las metas trazadas y así mismo tener ese resultado deseado, con la participación de todos los miembros de la organización, asegurando que el cliente esté satisfecho.

Dentro de los elementos de un Sistema de Gestión se encuentra una estructura, documentación, recursos, procesos, funciones y responsabilidades y todos los productos y servicios.

Existen tres tipos de Sistemas de Gestión, de Seguridad y Salud en el trabajo, ambiental y de la cuál trataremos, Gestión de la Calidad, en este se busca dirigir y controlar una organización en lo que respecta a Calidad, dirigido a la obtención de resultados en los clientes, con el cumplimiento de los requisitos de cada producto.

Marco Conceptual

Auditoría

Según la norma (ISO 22000:2018) una auditoría es un proceso formal y sistemático para evaluar la efectividad, eficiencia y conformidad de un SGIA con los requisitos establecidos en la norma, el cual puede ser auditoría interna o externa.

Trazabilidad

Según la norma (ISO 22000:2018) trazabilidad se refiere a la capacidad para seguir el movimiento de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena alimentaria, desde su origen hasta su destino final. Esto implica identificar y registrar la historia, el uso y la ubicación de un producto a lo largo de cada etapa de producción, procesamiento y distribución.

Hallazgos de la auditoría

NTC ISO 9000 (2015) indica que un hallazgo de auditoría son los resultados obtenidos durante la revisión sistemática e independiente de los procesos, procedimientos y actividades relacionados con el sistema de gestión de calidad de una organización. Estos hallazgos pueden ser tanto positivos como negativos, y su objetivo principal es evaluar el grado de conformidad de la organización con los requisitos establecidos y otros requisitos aplicables.

Equipo auditor

Según la ISO 19000 (2015) un equipo auditor es un grupo de personas con las competencias necesarias para llevar a cabo una auditoría de un sistema de gestión de manera efectiva, bajo la coordinación de un auditor líder y, si es necesario, con el apoyo de expertos técnicos.

Norma ISO 22000:2018

Según la ISO 22000 (2018) tiene como objetivo verificar la calidad de los alimentos en donde se establecen pautas para la implementación de los SGIA para poder garantizar la inocuidad de los productos.

Principios de auditoría

Según la ISO 22000 (2018) establece los requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. Su alcance es amplio y está diseñado para ser aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, que participen en cualquier aspecto de la cadena alimentaria y deseen implementar sistemas que aseguren la inocuidad de los alimentos

Plan de mejora

Según María Saiz (2017) afirma que un plan de mejora es un documento estructurado que detalla las acciones específicas que una organización o individuo debe tomar para mejorar su desempeño en áreas específicas. El objetivo de un plan de mejora es identificar áreas de debilidad o ineficiencia y establecer un conjunto de pasos concretos para abordar y resolver estos problemas.

No conformidad

Según la ISO 22000 (2018) indica que una no conformidad es cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos por la norma, por los procedimientos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. Las no conformidades indican que algo no está funcionando como debería dentro del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, y pueden comprometer la seguridad alimentaria.

Seguimiento

La ISO 22000 (2018) afirma que seguimiento es un proceso continuo de observar, supervisar y medir los parámetros y actividades específicas relacionadas con el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. El seguimiento es esencial para asegurar que el sistema de gestión funcione de manera efectiva y para detectar cualquier desviación de los criterios establecidos que pueda comprometer la inocuidad de los alimentos.

Mejora continua

Es un proceso donde se establecen metas continuas para determinar oportunidades de mejora en una organización, mediante la utilización de hallazgos de auditoría y conclusiones a fin de realizar una acción correctiva o preventiva. (NTC ISO 19000:2015).

Marco Normativo

La inocuidad de los alimentos es fundamental tanto para la industria alimentaria como para la salud pública. Se refiere a garantizar que los alimentos que consumimos sean seguros y de alta calidad, libres de sustancias nocivas como bacterias, virus, parásitos y residuos de pesticidas.

La importancia de la inocuidad alimentaria radica en proteger la salud de los consumidores, prevenir enfermedades y asegurar la seguridad de los alimentos. Es por ello que la normativa exige que todas las empresas que fabriquen procesen, envasen, almacenen, transporten o comercialicen alimentos, cuenten con un sistema de gestión de inocuidad. Para el caso de la empresa Productos Alimenticios “Alternativas Ancestrales” el plan de mejora del SGI se debe plantear basándonos en el cumplimiento de las siguientes normas:

La Norma ISO 22000: 2018 establece los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para garantizar la seguridad alimentaria a lo largo de toda la cadena de suministro, desde su producción o fabricación hasta el consumo final.

Decreto N° 60 del 2002 el cual promueve la aplicación del Sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico (HACCP) en las fábricas de alimentos, como sistema o método de aseguramiento de la inocuidad de los alimentos, y establecer el procedimiento de certificación al respecto.

Resolución 2674 de 2013 Ministerio de Salud por la cual se establece los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la

notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas.

Desarrollo del plan de mejora para el programa de auditoría del sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 de la empresa Productos Alimenticios “Alternativas Ancestrales”

Planes de mejora de los hallazgos encontrados

Los siguientes son los planes de acción correspondientes a los ocho hallazgos encontrados en la empresa imaginaria “Alternativas Ancestrales”, en los cuales vimos la necesidad de plantear una serie de actividades o soluciones para poder dar cumplimiento al programa de auditoría del sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 y así mostrar las mejoras.

Tabla 1

Plan de mejora hallazgo 28

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 28: No se encuentra un soporte sólido respecto a los recursos asignados para el mantenimiento del SGIA, en especial los que respecta a los procesos de mejora continua.									
ISO 22000:2018 Numeral 5.1 Liderazgo y compromiso	No se encuentra evidencia respecto a los recursos asignados al mantenimiento del SGIA	identificar cada recurso que se debe utilizar en el proceso del SGIA.	Realizar un diagnóstico Identificar cada proceso a realizar al mantenimiento del sistema SGIA Inspeccionar cada soporte del recurso a utilizar del sistema SGIA. Determinar los requerimientos que se necesitan para el	Garantizar que se encuentren los recursos asignados	Recurso humano capacitado para operar y mantener el sistema SGIA Recursos de adquisición de productos o servicios	porcentaje del cumplimiento de los recursos asignados	1 mes	Gerencia General Departamento de calidad	Verificando los soportes documentados de los recursos y la mejora continua

cumplimiento del
sistema.

Asignar los
recursos
establecidos.

Realizar el proceso
para llevar a cabo
la mejora continua

Nota: Fuente, elaboración propia de Plan de mejora para el hallazgo encontrado en una auditoría de la ISO 22000:2018

Tabla 2
Plan de mejora hallazgo 73

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 73: No se evidencia un PPR mediante el cual se controle la contaminación cruzada de origen químico por la presencia de alérgenos									
ISO 22000:2018 8.2 Programas prerrequisito (PPR) 8.2.1	No se evidencia un PPR mediante el cual se controle la contaminación cruzada de origen químico por la presencia de alérgenos	Implementar en los PPR de la compañía, el programa prerrequisito control de alérgenos, teniendo en cuenta que está sustancia interactúa en toda la cadena alimentaria	Identificación de alérgenos en las materias primas entrantes. Implementar programa de control de alérgenos. Elaboración de planes de control de alérgenos. Creación de formatos de validación y verificación de manejo de alérgenos. Comunicación organizacional a todos los niveles de la compañía, realizando capacitaciones y evaluación enfocado en el	Garantizar el cumplimiento del programa prerrequisito de control de alérgeno, previniendo y/o reduciendo el riesgo de contaminación cruzada de origen alérgico	Recurso humano con entrenamiento en el manejo de alérgenos; sistema de identificación y/o rotulación; bodega para el almacenamiento de alérgenos; estibas únicas para el almacenamiento, transporte de alérgenos; Contenedores y palas, con diferente código de color para el	Porcentaje de cumplimiento en el programa de control de alérgeno	1 semana	Alta dirección Jefe de aseguramiento de calidad Área de almacén de materias primas Área de producción	Análisis documental: Seguimiento del programa de alérgenos y formatos de capacitaciones Inspección: Verificación de la identificación (código de color y mapeo de alérgenos) separación, limpieza y rotulado Entrevistas: Indagar al personal operativo acerca del conocimiento de las materias primas que declaran alérgenos, su identificación y almacenamiento

manejo de alérgenos. Identificación de los alérgenos con etiquetado. Acciones correctivas frente a una posible contaminación cruzada por sustancias alergénicas.	manejo de alérgenos; kit para la liberación de lavado de equipos que procesan alimentos con alérgenos
---	---

Nota: Fuente, elaboración propia de Plan de mejora para el hallazgo encontrado en una auditoría de la ISO 22000:2018

Tabla 3

Plan de mejora hallazgo 91

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 91: No se evidenció la descripción de los envases empleados									
ISO 22000:2018: Numeral 8.5.1.2: Características de las materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto	No se evidencia la correspondiente descripción de los envases empleados	Desarrollar y mantener una documentación detallada de todos los tipos de envases utilizados en la empresa. Esta documentación debe incluir materiales, dimensiones, capacidades, usos específicos, proveedores, especificaciones técnicas y análisis de migración de empaque	<p>Capacitar al personal en los nuevos procedimientos y en la importancia de la gestión adecuada de los certificados de migración de envases utilizados.</p> <p>Realizar pruebas periódicas de los envases para asegurar que cumplen con los estándares de calidad y seguridad.</p> <p>Implementar un sistema de registro y trazabilidad para los envases.</p>	Evidenciar la existencia de las fichas técnicas y certificados de calidad del material de ingreso de los envases que tienen contacto directo con el producto	Recursos humanos: director de gestión de calidad, jefe de producción, jefe de investigación	<p>Porcentaje de envases con documentación completa y actualizada</p> <p>Porcentaje de envases que cumplen con las pruebas de calidad y seguridad.</p>	1 mes	Jefe de calidad Almacén	<p>Análisis documental: Revisión de la correspondiente documentación de fichas técnicas y certificados de calidad de los empaques o envases del producto.</p> <p>Inspección: verificar que se encuentre la correspondiente información documental referente a las materias primas, ingredientes y envases utilizados para el empaque del producto.</p> <p>Muestreo: Muestreo y comparación de materias primas verificando que cumplan con la información de la ficha técnica y que cuenten con su correspondiente documentación.</p>

Nota: Fuente, elaboración propia de Plan de mejora para el hallazgo encontrado en una auditoría de la ISO 22000:2018

Tabla 4

Plan de mejora hallazgo 110

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 110: No se evidencia de manera clara los peligros que están relacionados con el riesgo de presencia de alérgenos en las etapas requeridas									
ISO 22000:2018, Número 8.5.2 Análisis de Peligros	No se evidencia claramente los peligros que se relacionan a la presencia de Alérgenos	De acuerdo con lo evidenciado, se debe identificar los peligros alusivos a los alérgenos presentes en cada una de las etapas que así lo requieran	Realizar revisión de la presencia de alérgenos en las etapas Realizar identificación de alérgenos en estas etapas Capacitar a todo el personal operativo sobre el riesgo de los alérgenos	Garantizar que se reconozca el nivel de riesgo que representan los alérgenos en las etapas del proceso	Recursos para adquisición de habladores que marquen las etapas donde los alérgenos se involucran Recurso humano para la capacitación e implementación	Porcentaje de personal operativo capacitado	1 semana	Gerencia General Departamento de Calidad	Verificación de la identificación en la línea productiva Seguimiento del Programa de Capacitación

Nota: Fuente, elaboración propia de Plan de mejora para el hallazgo encontrado en una auditoría de la ISO 22000:2018

Tabla 5*Plan de mejora hallazgo 127*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 127: Se tienen identificados los PPR operativos para la línea bebida vegetal nutritivo; sin embargo, se evidenció que la documentación está incompleta, no se encuentra debidamente soportados los PPR operativos establecidos									
ISO 22000:2018, Numeral 8.5.4.3 Sistemas de seguimiento en los PCC y para los PPRO	No se evidencia la documentación completa que soporta los PPR	Según lo identificado, se debe realizar una revisión de la documentación necesaria para cada uno de los PPR	Revisión de la documentación necesaria por PPR Diseño de formatos faltantes a los respectivos PPR Capacitación correspondiente para el diligenciamiento Implementación de los formatos al Sistema de Gestión Seguimiento a la trazabilidad de los formatos por PPR	Implementar correctamente la documentación necesaria para cada uno de los PPR	Recursos para desarrollo de formatos faltantes por PPR Recurso humano para el diseño e implementación de la documentación.	Porcentaje de cumplimiento según lo evidenciado	2 semanas	Gerencia General Departamento de Calidad y Producción	Seguimiento semanal al diligenciamiento de la documentación necesaria por PPR Control de las capacitaciones aplicadas al personal operativo

Nota: Fuente, elaboración propia de Plan de mejora para el hallazgo encontrado en una auditoría de la ISO 22000:2018

Tabla 6*Plan de mejora hallazgo 136*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 136: Aunque fueron definidos los puntos críticos de control de manera adecuada no todos cuentan con los límites críticos requeridos									
ISO 22000 - 2018, Numeral 8.5.4.2 Determinación de límites críticos y criterios de acción.	No todos los puntos críticos de control cuentan con los límites críticos de manera adecuada.	Establecer todos los límites críticos en los Puntos Críticos de Control (PCC) y garantizar que estos sean cuantificables, asegurando que el nivel aceptable no sea excedido para dar cumplimiento a la conformidad del producto terminado.	Revisión de las condiciones de operación. Validación de los PCC y los límites críticos a establecer. Actualización de procedimientos y registros de control. Divulgación y capacitación al personal operativo.	Establecer límites críticos adecuados para todos los puntos críticos de control. Garantizar que los límites críticos sean medibles y aplicables. Cumplir con los requisitos de conformidad establecidos por la normativa ISO	Personal capacitado en metrología, herramientas de medición, materiales de capacitación.	Porcentaje de puntos críticos de control con límites críticos adecuadamente definidos.	2 semanas	Departamento de Calidad y equipo de producción.	Auditorías internas de seguimiento, registros actualizados de procedimientos y controles, informes de capacitación del personal.

22000:201

8.

Garantizar

alimentos

de alta

inocuidad

y calidad

Nota: Fuente, elaboración propia de Plan de mejora para el hallazgo encontrado en una auditoría de la ISO 22000:2018

Tabla 7*Plan de mejora hallazgo 159*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 159: Se evidencian registros de trazabilidad sin embargo en estos solo está relacionado el último mes de proceso									
ISO 22000:2018: Numeral 8.3 Sistema de trazabilidad	No se evidencia la documentación completa de los registros de trazabilidad de los últimos meses de proceso	Diseñar un sistema de trazabilidad que permita registrar y almacenar datos de trazabilidad completos y accesibles para más de un mes.	Capacitar al personal en el uso diario de los sistemas de trazabilidad y en la importancia de mantener registros completos y precisos. Implementar un plan de monitoreo y auditorías internas periódicas para asegurar la correcta implementación y mantenimiento del sistema de trazabilidad. Realizar una auditoría interna del sistema de	Verificar el cumplimiento del sistema de trazabilidad realizadas por el departamento de calidad frente al diligenciamiento o diario de la documentación.	Recursos humanos Formatos de diligenciamiento Medios tecnológicos Software especializado que permita el registro y seguimiento de la trazabilidad de los productos	Proporción de lotes de productos que cuentan con registros de trazabilidad completos y accesibles. Número de incidentes relacionados con problemas de trazabilidad reportados por falta de documentación.	3 meses	Área de calidad. Área de Producción. Área de empaque. Área de almacén	Análisis documental: Revisión del sistema de rastreabilidad/ trazabilidad de las materias primas. Entrevistas: Se pregunta al personal encargado del diligenciamiento de los sistemas de trazabilidad sobre la periodicidad en las que llevan los correspondientes documentos. Confirmación: Se realiza una inspección diaria por varios meses donde se puede evidenciar el correcto diligenciamiento de la información de trazabilidad.

trazabilidad actual
para identificar
sus limitaciones y
las razones por las
cuales solo se
registran los datos
de algunos meses.

Nota: Fuente, elaboración propia de Plan de mejora para el hallazgo encontrado en una auditoría de la ISO 22000:2018

Tabla 8

Plan de mejora hallazgo 189

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
<p>Hallazgo 189: Se programan y realizan auditorías frecuentes con el fin de monitorear la efectividad del SGC que se tiene implementado. Sin embargo, no se evidencia una metodología escrita, validada que se esté llevando, sino que las auditorías son realizadas especialmente cuando hay una queja o devolución de producto.</p>									
ISO 2200; 2018 numeral 9.2.1	Se realizan auditorías con el fin de cumplir con el SGC, pero no se evidencia una metodología escrita de cumplimiento	Crear un procedimiento documentado que describa la metodología de auditoría interna, incluyendo el propósito, alcance, criterios, frecuencia, responsables, y procesos específicos.	Redactar un procedimiento detallado que describa la metodología de auditoría interna. Crear un calendario de auditorías internas que cubra todas las áreas y procesos relevantes de manera regular.	Verificar la existencia, implementación y eficacia de una metodología escrita y validada para la realización de auditorías internas, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 22000:2018.	Recursos humanos Responsable de desarrollar la metodología de auditoría interna, realizar auditorías y documentar hallazgos Adquisición y mantenimiento de software de gestión de auditorías, plataforma de capacitación y gestión documental.	Porcentaje de auditorías internas realizadas según el calendario planificado en un período determinado. Porcentaje de cumplimiento de las auditorías programas según el calendario y metodologías planteadas	2 meses	El equipo auditor conformado por miembros del Departamento de Calidad u otros departamentos relevantes encargados de realizar las auditorías internas de la empresa	<p>Análisis documental: revisión de los documentos existentes relacionados con la metodología de las auditorías internas.</p> <p>Entrevistas: al personal responsable de la planificación y ejecución de las auditorías.</p> <p>Inspección: Verificar que se encuentra la información sobre las quejas y devoluciones realizadas por los clientes</p>

Nota: Fuente, elaboración propia de Plan de mejora para el hallazgo encontrado en una auditoría de la ISO 22000:2018

Conclusiones

Es fundamental establecer una comprensión sólida de los principios y la aplicación de los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria para identificar y abordar los diversos peligros y riesgos asociados al procesamiento de alimentos. Esto permite implementar acciones preventivas efectivas en las líneas de proceso para garantizar la seguridad alimentaria.

El análisis de los resultados obtenidos de un proceso de auditoría es crucial para determinar el estado del sistema de gestión de inocuidad y del ambiente. A partir de este análisis, se pueden identificar no conformidades y establecer acciones de mejora específicas para minimizar los riesgos y fortalecer el sistema, contribuyendo así a garantizar la calidad e inocuidad de los productos alimenticios.

Para abordar estos desafíos, se ha desarrollado un plan de mejora detallado que sigue el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y se alinea estrechamente con los requisitos de la norma ISO 22000:2018. Este plan no solo aborda cada hallazgo individualmente, sino que también busca fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad de la empresa en su conjunto.

Mediante esta actividad, se consigue poner en práctica los conocimientos obtenidos en las fases previas del curso de Diplomado en Profundización de Sistemas de Gestión de Inocuidad y Ambiental para el Sector Alimentario, así como lo aprendido en la plataforma de SGS como Auditor Interno en Normas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), ISO 22000:2018 e ISO 14001:2015 e ISO 19011:2018.

Recomendaciones

Con el desarrollo del presente trabajo y al realizar el Plan de Mejoras, acorde al Sistema de Gestión de Inocuidad, de la organización “Alternativas Ancestrales” se hacen las siguientes recomendaciones:

Reconocer la importancia de realizar el Sistema de Gestión de Inocuidad, buscando garantizar productos seguros e inocuos para el consumidor final de “Alternativas Ancestrales”

Se recomienda realizar un seguimiento al cumplimiento del Sistema de Gestión de Inocuidad de la organización, conservando la documentación que conserva la evidencia para la auditoría, así se asegura la obtención de una bebida inocua y segura para los consumidores de la organización.

Mantener una comunicación asertiva dentro de la organización, logrando que todas las áreas estén enteradas de cambios, seguimientos, manejos y metas relacionadas a la Inocuidad y Calidad alimentaria.

Referencias Bibliográficas

Gironzini, M. A. A. (2016, June 8). *Importancia de la Planificación de una Auditoría*. Auditool.org.

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/importancia-de-la-planificacion-de-una-auditoria>

NTC. (2005). NTC ISO 22000. Agroindustria Alimentaria Andes.files.wordpress.com.

<http://chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://agroindustriaalimentariaandes.files.wordpress.com/2018/03/norma-tecnica-colombiana-iso-220002.pdf>

Torres, I. (2019, February 4). *Programa de auditoría y Plan de auditoría ¿Cuál es la diferencia?* IVE

Consultores. <https://iveconsultores.com/programa-auditoria-y-plan-de-auditoria/>

Villardefrancos Álvarez, M. del C., & Rivera, Z. (2006). *La auditoría como proceso de control:*

concepto y tipología. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Plan de Auditoría interna

PRODUCTOS ALIMENTICIOS "ALTERNATIVAS ANCESTRALES"																		
PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA A SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										Código:	CAL-AUDIT							
										Versión:	0.1							
										Fecha:	20/02/2024							
OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA						ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA												
Realizar auditoría interna para verificar el desarrollo y cumplimiento de las no conformidades halladas durante la auditoría de certificación, al interior de la compañía productos alimenticios alternativos ancestrales						<p>Este programa busca evaluar de manera exhaustiva y continua los procesos internos, procedimientos y prácticas operativas de la empresa Productos Alimenticios Alternativos Ancestrales, específicamente en su línea de producción de BEBIDAS VEGETALES. El objetivo principal es asegurar que se cumplan los estándares establecidos y garantizar la calidad y seguridad de los productos alimenticios ofrecidos.</p> <p>Además, el programa de auditoría interna tiene como propósito identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la eficiencia y la eficacia de los sistemas de gestión de calidad implementados; la auditoría se llevará a cabo de manera sistemática y objetiva, siguiendo un enfoque basado en riesgos, para proporcionar una evaluación integral y confiable del desempeño de la organización en relación con los requisitos normativos y las expectativas del cliente.</p> <p>Para lograr estos objetivos, se llevarán a cabo auditorías internas enfocadas en los siguientes aspectos:</p> <p>Verificación del Cumplimiento de Normativas y Estándares: Asegurar que todas las operaciones y productos cumplen con las normativas y estándares establecidos en la industria de Alimentos.</p> <p>Evaluación de Procesos y Procedimientos: Revisar y evaluar la eficacia de los procesos y procedimientos actuales, proponiendo mejoras donde sea necesario.</p> <p>Gestión de No Conformidades: Verificar el seguimiento y la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría de certificación anterior.</p> <p>Control de Calidad y Seguridad Alimentaria: Evaluar los sistemas de control de calidad y seguridad alimentaria para asegurar que los productos mantengan la calidad y seguridad esperada.</p> <p>Capacitación y Competencia del Personal: Revisar la capacitación y competencia del personal involucrado en la producción y control de calidad.</p> <p>Gestión de Riesgos: Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con los procesos de producción y control de calidad.</p> <p>Satisfacción del Cliente: Medir y analizar la satisfacción del cliente para asegurar que los productos y servicios cumplen con las expectativas del mercado.</p>												
CRITERIOS DE AUDITORÍA				DOCUMENTO RELACIONADO				RECURSOS NECESARIOS										
Norma técnica colombiana, NTC - ISO 22000 Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos SGA. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria				*Plan de manejo de alérgenos *Capacitación y evaluación manejo de alérgenos *Registro del mapeo de alérgeno en planta *Análisis de peligros (enfocado en alérgenos) *Formato de liberación de lavados a equipos. (Después de procesar alimentos con alérgeno)				*Recursos humanos: Director de gestión de calidad, jefe de producción, jefe de investigación *Recursos *Insumos: presupuesto. *Herramientas informáticas. *Papelera										
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
Hallazgo 28: No se encuentra un soporte válido respecto a los recursos asignados para el mantenimiento del SGA, en especial lo que respecta a los procesos de mejora continua	Según la norma ISO 22000:2018 Numeral 5.1 la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a SGA: Literal CI asegurando que estén disponibles los recursos necesarios para el SGA, el promovedor de la mejora continua.	Inspeccionar los soportes de los recursos para el SGA realizados por la dirección para procesos de mejora continua.	Departamento de Calidad	Alta Dirección	Inspección: Verificar los soportes documentales proporcionados por la dirección de la compañía, que demuestren la asignación de recursos para el mantenimiento del SGA y los procesos de mejora continua. Análisis documental: Revisar los soportes existentes del SGA, su manejo y procesos, para lograr una mejora continua. Comparativos: Realizar comparativos del mes a mes de los recursos asignados y su correcta gestión. Entrevistas: Indagar al personal que conforma el equipo de calidad para asegurar que los documentos SGA se encuentren disponibles para la mejora continua.													Gerente general
Hallazgo 29: No se evidencia un PPR mediante el cual se controla la contaminación cruzada de origen químico por la presencia de alérgenos	La organización debe establecer, implementar, mantener y actualizar PPR para facilitar la prevención y/o reducción de contaminantes (incluyendo peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos) los productos y sus procesos y en el ambiente de trabajo NTC-ISO 22000/18. 8. PROGRAMAS DE PREVENCIÓN 8.2.1 La organización debe mantener la información referente a las materias primas, los ingredientes y los materiales en contacto con el producto, en la medida necesaria para realizar el análisis de peligros a los parámetros biológicos, químicos, físicos y origen (por ejemplo, animal, mineral)	Verificar el programa de alérgenos y los controles implementados, durante la recepción, producción y almacenamiento, así como su identificación y disposición	Jefe de gestión de calidad	Área de Producción	Análisis documental: Revisión del programa de alérgenos y formatos de capacitaciones. Inspección: Verificación de la identificación (código de color y mapeo de alérgenos) separación, limpieza y rotulado. Entrevistas: Indagar al personal operativo acerca del conocimiento de las materias primas que declaran alérgenos, su identificación y almacenamiento.													Jefe de producción
Hallazgo 30: No se evidenció la descripción de los envases empleados	ISO 22000:2018 Numeral 8.5.1.3: Características de las materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto: La organización debe asegurarse que se identifiquen todos los requisitos legales y regulatorios de inocuidad de los alimentos aplicables a todas las materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto. La organización debe mantener la información documentada referente a las materias primas, los ingredientes y los materiales en contacto con el producto, en la medida necesaria para realizar el análisis de peligros (véase 8.5.2).	Verificar la existencia de las fichas técnicas y certificadas de calidad del material de Ingreso de los envases que tienen contacto directo con el producto.	Jefe de producción	Almacén	Análisis documental: Revisión de la correspondiente documentación de fichas técnicas y certificadas de calidad de los envases o envases del producto. Inspección: verificar que se encuentre la correspondiente información documental referente a las materias primas, ingredientes y envases utilizados para el empaque del producto. Muestra: Muestreo y comparación de materias primas verificando que cumplan con la información de la ficha técnica y que cuenten con su correspondiente documentación.													Jefe de calidad
Hallazgo 110: No se evidencia de manera clara los peligros que están relacionados con el riesgo de presencia de alérgenos en las etapas requeridas	ISO 22000 - 2018, Numeral 8.5.2.2.1 La organización debe identificar y documentar todos los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos razonablemente previsible en relación con el tipo de producto, el tipo de proceso y su entorno	Inspeccionar los procedimientos realizados para la determinación de peligros relacionados con la presencia de alérgenos en la bebida vegetal nutritiva	Ingeniero de Producción	Departamento de Control de Calidad	Análisis Documental: Programa de alérgenos, capacitación y Programa general de Análisis de Peligros. Evaluaciones - Pruebas de conocimiento: Indagar en el personal de la línea de producción, la identificación y claridad sobre los alérgenos presentes en la bebida. Observación: Verificar el área de almacenamiento así asignado para los alérgenos y si esta se encuentra debidamente identificada.													Gerente general
Hallazgo 127: Se tienen identificados los PPR operativos para la línea bebida vegetal nutritiva, sin embargo, se evidenció que la documentación está incompleta, no se encuentra debidamente soportados los PPR operativos establecidos	ISO 22000 - 2018, Numeral 8.5.4.3 Sistema de seguimiento en el PCC y para los PPR Se debe establecer un sistema de seguimiento para cada medida de control o combinación de medidas de control para detectar el incumplimiento del criterio de acción. Este sistema debe consistir en información documentada, incluyendo: - Bas mediciones u observaciones que proporcionen resultados dentro de un periodo de tiempo - Métodos de seguimiento o dispositivos utilizados - Métodos equivalentes para verificación de las mediciones - Frecuencia de seguimiento - Responsabilidad y autoridad relacionadas con el seguimiento y evaluación de resultados de seguimiento.	Verificar la documentación que soporte los PPRD con cada uno de los de los de los de la norma ISO 22000- 2018	Supervisores de cada área, jefe de producción	Coordinador de calidad	Análisis Documental: Documentación que soporte los PCC y por eso los PPRD Observación: Verificar cumplimiento de los PPRD en la línea de producción de la bebida vegetal Pruebas de conocimiento: Realizar preguntas sobre la documentación, su importancia, protocolos y manejo interno. Inspección: Verificación del respectivo cumplimiento de los PPRD para la línea de producción de bebidas vegetal-													Gerente de producción
Hallazgo 136: Aunque fueron definidos los puntos críticos de control de manera adecuada no todos cuentan con los límites críticos requeridos	ISO 22000 - 2018, Numeral 8.5.4.2 No deben especificar los límites críticos en los PCC y los criterios de acción para los PPRD. La razón de su determinación se debe mantener como información documentada. Los límites críticos en los PCC deben ser medibles. La conformidad con los límites críticos debe asegurarse que no se exceda el nivel aceptable.	Verificar la conformidad de los límites críticos especificados en los puntos críticos de control (PCC) con los requisitos establecidos en la norma ISO 22000:2018.	Jefe de producción	Departamento de Control de Calidad	Análisis Documental: Revisión de la documentación pertinente, incluyendo los procedimientos operativos estándar (POE) relacionados con los puntos críticos de control (PCC), así como los registros de monitoreo y control asociados. Observación: Se verificó si los límites críticos definidos en los PCC son medibles, están claramente especificados y son uniformes con los requisitos establecidos en la norma ISO 22000:2018													Jefe de producción
Hallazgo 139: Se evidencian registros de trazabilidad sin embargo en estos solo está trazabilizado el último mes de proceso	ISO 22000:2018 Numeral 8.3 Sistema de trazabilidad: El sistema de trazabilidad debe poder identificar de manera única el material entrante de los proveedores y la primera etapa de la ruta de distribución del producto terminado. Al establecer e implementar el sistema de trazabilidad se debe considerar como mínimo lo siguiente: a) la relación de lotes de materiales recibidos, ingredientes y productos intermedios hasta los productos terminados; b) el reposición de materiales/productos; c) la distribución del producto terminado La organización debe asegurarse que se identifiquen los requisitos del cliente y los requisitos legales y regulatorios aplicables. Se debe conservar la	Verificar el cumplimiento del sistema de trazabilidad realizado por el departamento de calidad frente al diligenciamiento diario de la documentación.	Jefe de almacén	Jefe de calidad	Análisis documental: Revisión del sistema de rastreabilidad/ trazabilidad de las materias primas. Entrevistas: Se pregunta al personal encargado del diligenciamiento de los sistemas de trazabilidad sobre la periodicidad en la que lleva los correspondientes documentos. Confirmación: Se realiza una inspección diaria por varios meses donde se puede evidenciar el correcto diligenciamiento de la información de trazabilidad.													Jefe de almacén
Hallazgo 189: Se programan y realizan auditorías frecuentes con el fin de monitorear la efectividad del SGC que se tiene implementado. Sin embargo, no se evidencia una metodología controlada que se este llevando, sino que las auditorías son realizadas esporádicamente cuando hay una queja o devolución de producto.	Según la norma ISO 22000: 2018 numeral 9.1 la organización debe realizar auditorías internas e intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGA. numeral 9.2.2. La organización debe: literal a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación e informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios en el SGA y los resultados de seguimiento, medición y auditorías previas.	Verificar la existencia, implementación y eficacia de una metodología escrita y validada para la realización de auditorías internas, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 22000:2018.	Departamento de Control y Calidad	El equipo auditor conformado por miembros del Departamento de Calidad u otros departamentos relevantes	Análisis documental: revisión de los documentos existentes relacionados con la metodología de las auditorías internas. Entrevistas: al personal responsable de la planificación y ejecución de las auditorías. Inspección: Verificar que se encuentre la información sobre las quejas y devoluciones realizadas por los clientes.													Jefe de calidad