

## **Plan de mejora al Sistema de Gestión ISO 22000:2018 de Ancestros Vega Gorumet**

Ian Alejandro Martínez Pujimuy

Darly Yinet Plaza Lourido

Luz Adriana Tamayo Valencia

Zayra Vanessa Vélez Torres

Natalia Zuñiga Olaya

Trabajo de grado para optar al título de ingeniero de alimentos

Asesor

Norma Beatriz Jurado Cortés

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnologías e Ingenierías ECBTI

Programa Ingeniería de alimentos

2024

**Página de aceptación**

---

Norma Beatriz Jurado Cortés

Director Trabajo de Grado

---

Jurado

---

Jurado

2024

### **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 un contexto imaginario relacionado con la producción de alimentos.

## **Dedicatoria**

Con este trabajo culminamos una etapa importante de nuestras vidas, y queremos dedicarlo a quienes han sido fundamentales en este viaje.

A nuestras familias, que con su amor, paciencia y sacrificio nos han brindado el apoyo necesario para alcanzar este sueño. Cada palabra de aliento y cada gesto de comprensión han sido un impulso invaluable para llegar hasta aquí.

A los maestros y tutores que marcaron nuestro camino, no solo por su enseñanza, sino por inspirarnos a ser mejores cada día. Su ejemplo y guía nos dejaron huellas imborrables que llevaremos siempre con nosotros.

Y a nosotros mismos, como equipo. Este logro es el fruto de nuestro esfuerzo conjunto, de las noches de trabajo, los retos superados y el aprendizaje compartido.

Que este sea el inicio de muchos más éxitos por venir.

Con aprecio y dedicación,

Natalia Zuñiga Olaya

Ian Alejandro Martínez Pujimuy

Darly Yinet Plaza Lourido

Luz Adriana Tamayo Valencia

Zayra Vanessa Velez

## **Agradecimientos**

Con profunda gratitud, dedicamos estas líneas a quienes hicieron posible este logro tan significativo en nuestras vidas.

A nuestros tutores, por su guía incansable, paciencia y sabiduría. Su compromiso y dedicación nos inspiraron a superar cada desafío y crecer no solo como estudiantes, sino también como futuros profesionales. Gracias por creer en nosotros y por ser un pilar fundamental en este camino.

A nuestras familias, por su amor incondicional y apoyo constante. Ustedes son nuestra fuerza y motivación. Gracias por estar ahí en los momentos más difíciles, por comprender nuestras ausencias y sacrificios, y por celebrar cada pequeño paso con nosotros. Este triunfo también es suyo.

Este trabajo representa no solo el cierre de una etapa, sino el comienzo de una nueva, llena de sueños y metas por cumplir. A ustedes, que caminaron junto a nosotros, les dedicamos con todo nuestro corazón este logro.

## Resumen

Ancestros Vega Gourmet SAS dedicada a la producción de alimentos procesados de origen vegetal ha venido implementando un sistema de gestión de calidad e inocuidad para garantizar la calidad del producto, la competitividad en el mercado, manteniendo la confianza y reputación del consumidor. Por lo cual, Ancestros Vega gourmet SAS se ha esforzado por cumplir con la normatividad vigente de tal forma que pueda comercializar sus productos sin inconvenientes y, permanecer en el mercado con seguridad y confianza para los clientes implementando y adaptando un sistema de gestión de calidad e inocuidad basado en tres pilares: Plan HACCP - Norma ISO 22000:2018 y aspectos ambientales de la norma ISO 14001:2015. Dentro de este contexto Ancestros Vega gourmet SAS esta desarrollando un plan de mejora para abordar los hallazgos identificados durante la auditoria del sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018. En el presente trabajo se realizo el diseño de un plan de auditoria de acuerdo con los parámetros y lineamiento de la norma ISO 19011:2018 para el desarrollo de un auditoria con los lineamientos de la ISO 22000:2018 mediante la verificación de documentos y registros de las actividades de producción.

***Palabras clave:*** Calidad, inocuidad, auditoria, plan, sistemas de gestión.

### **Abstract**

Ancestros Vega Gourmet SAS, dedicated to the production of processed foods of plant origin, has been implementing a quality and safety management system to guarantee product quality and competitiveness in the market, while maintaining consumer confidence and reputation.

Therefore, Ancestros Vega Gourmet SAS has strived to comply with current regulations so that it can market its products without problems and remain in the market with security and confidence for customers by implementing and adapting a quality and safety management system based on three pillars: HACCP Plan - ISO 22000:2018 Standard and environmental aspects of ISO 14001:2015 Standard. Within this context, Ancestros Vega Gourmet SAS is developing an improvement plan to address the findings identified during the audit of the ISO 22000:2018 food safety management system. In this work, an audit plan was designed in accordance with the parameters and guidelines of the ISO 19011:2018 standard for the development of an audit with the guidelines of ISO 22000:2018 through the verification of documents and records of production activities.

**Keywords:** Quality, safety, audit, plan, management systems.

## Tabla de contenido

Introducción .....	11
Descripción del Problema .....	12
Planteamiento del problema.....	12
Sistematización del Problema .....	12
Pregunta principal: .....	12
Justificación .....	14
Objetivos .....	15
Objetivo General .....	15
Objetivos Específicos.....	15
Marco de Referencia .....	16
Plan de mejora para los hallazgos encontrados en la auditoría del sistema de gestión ISO	
22000:2018 de Ancestros Vega gourmet SAS.....	19
Conclusiones .....	30
Recomendaciones .....	32
Referencias Bibliográficas .....	33
Apéndices.....	34
Apéndice A Programa de auditoría interna al sistema de gestión de calidad Ancestros Vega Gourmet SAS.....	34

## Lista de Tablas

Tabla 1 Recuperacion / Retirada.....	19
Tabla 2 Documentacion para el manejo de aguas residuales.....	20
Tabla 3 Trazabilidad .....	21
Tabla 4 Evaluación de cumplimiento .....	22
Tabla 5 Objetivos del SGIA.....	24
Tabla 6 Selección y evaluacion de proveedores externos.....	25
Tabla 7 Rotulado.....	26
Tabla 8 Identificación y monitoreo de PPR operativos .....	28

## Lista de Apéndices

Apendice A. Programa de auditoria interna al sistema de gestión de calidad ISO	
22000:2018 .....	34

## **Introducción**

En la actualidad, la industria alimentaria enfrenta un creciente desafío en cuanto a la seguridad y calidad de los productos que ofrece. La globalización, junto con el aumento de la conciencia de los consumidores sobre la salud y el bienestar, ha llevado a las empresas a centrar sus esfuerzos en garantizar un alto estándar de calidad y seguridad alimentaria. En este contexto, la implementación de sistemas de gestión de inocuidad basado en la norma ISO 22000:2018 se vuelve fundamental al proporcionar un marco integral que permite a las organizaciones gestionar eficazmente la seguridad alimentaria mediante la integración de los procesos y la mejora continua.

El Sistema de Gestión de Inocuidad de Ancestros Vega Gourmet está enfocado en cumplir con la norma ISO 22000:2018, atendiendo los requisitos que debe cumplir una organización para la certificación de su SGIA. Además de la norma mencionada, y en pro de una mayor exigencia de los clientes, la empresa apostó por agregar algunos requisitos a su sistema de gestión como el ISO 14001:2015 y Plan HACCP.

En el presente documento, se presenta el plan de mejora del Sistema de Gestión ISO 22000:2018 de la empresa Ancestros Vega Gourmet quien tiene la responsabilidad de asegurarse que el SGIA cumpla con los requisitos concernientes a la norma y de que esta sea implementada y mantenida.

## **Descripción del Problema**

La empresa *Ancestros Vega Gourmet SAS*, dedicada a la producción de alimentos procesados a base de plantas, enfrenta diversos retos relacionados con su sistema de gestión de inocuidad alimentaria. Estos desafíos fueron evidenciados durante una auditoría realizada bajo los requisitos de la norma ISO 22000:2018. Aunque la organización ha implementado medidas como programas prerequisite, Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el sistema HACCP, aún persisten deficiencias importantes en aspectos clave. Entre los problemas identificados se encuentran fallos en el manejo de registros, inconsistencias en la documentación de procesos, limitaciones en la trazabilidad, deficiencias en el etiquetado de productos y el incumplimiento de ciertos requisitos legales. Estas debilidades pueden poner en riesgo la capacidad de la empresa para garantizar la seguridad de sus productos, mantener la confianza de sus consumidores y preservar su competitividad en el mercado.

### **Planteamiento del problema**

Como resultado de las auditorías realizadas al sistema integrado de gestión de *Ancestros Vega Gourmet SAS*, surge la necesidad de desarrollar un plan de mejora que permita llevar a cabo una auditoría interna. Este plan tendrá como finalidad verificar las acciones correctivas y las medidas implementadas para subsanar los problemas identificados, contribuyendo así a la mejora continua de los procesos de la organización.

### **Sistematización del Problema**

#### ***Pregunta principal:***

¿Cómo puede *Ancestros Vega Gourmet SAS* diseñar e implementar un plan de mejora integral que permita resolver los hallazgos identificados durante la auditoría, asegurando el

cumplimiento de la norma ISO 22000:2018 y fortaleciendo su sistema de gestión de inocuidad alimentaria?

Para responder a esta pregunta, se realizará una auditoría interna con el objetivo de evaluar la conformidad del sistema de gestión de inocuidad alimentaria de la organización según los lineamientos de la norma ISO 22000:2018. Este proceso incluye:

- La conformación de un equipo auditor.
- El diseño de un plan específico para auditar cada incumplimiento identificado en auditorías anteriores.
- La ejecución de auditorías en intervalos programados.
- La elaboración y presentación de informes de auditoría.
- El seguimiento de las acciones correctivas y preventivas implementadas.
- La verificación de la eficacia de las medidas adoptadas, asegurando el cierre exitoso de los planes de acción establecidos.

## **Justificación**

En la actualidad, la industria alimenticia en América latina busca ser más competitiva a nivel internacional y abrir mercados, debido a que con la apertura de los distintos tratados internacionales y los distintos acuerdos bilaterales, se presentan grandes oportunidades para los productos elaborados en la región, por lo que es de gran importancia que las empresas del sector se certifiquen en estándares reconocidos internacionalmente con el fin de que se favorezca la comercialización de los productos elaborados en nuestro país (Vega 2020).

Es así como Ancestros Vega gourmet SAS intenta cumplir con la normativa vigente para poder vender sus productos sin problemas y permanecer en el mercado con la seguridad y confianza de los clientes.

En este sentido, Ancestros Vega gourmet SAS continúa mejorando su sistema de gestión de inocuidad y está desarrollando un plan de mejora para evaluar cada hallazgo descubierto durante la auditoría del sistema de gestión ISO 22000:2018 y tomar medidas para eliminar las deficiencias que disminuyan la eficacia del sistema de gestión de inocuidad, lo que impide el cumplimiento de los requisitos legales.

La aplicación de este plan de mejora busca desarrollar estándares para evaluar cada hallazgo identificado por la empresa y así garantizar la función de su sistema de inocuidad alimentaria durante la transformación del producto.

Por otro lado, las mejoras en el sistema de gestión permitirán a la empresas optimizar los procesos internos, identificar y mitigar riesgos relacionados con la producción y distribución de alimentos, ayudar a reducir costes y aumentar la productividad a partir de un enfoque sistemático orientado a la mejora continua.

## Objetivos

### Objetivo General

Desarrollar un plan de mejora del SGIA para los hallazgos encontrados dentro de la auditoria interna realizada a la empresa *Ancestros Vega Gourmet SAS*.

### Objetivos Específicos

Realizar un diagnostico inicial de los hallazgos que se presentaron en la auditoria interna y con ello presentar una alternativa de solución que de cumplimiento a la norma ISO 22000.

Presentar por cada hallazgo una propuesta de actividades a implementar las cuales cuenten con un medio de verificación.

Implementar una meta de mejora para cada hallazgo encontrado con su respectivo indicador de cumplimiento.

## Marco de Referencia

La evaluación y verificación de los controles internos, procesos y procedimientos relacionados con la seguridad alimentaria, así como la ejecución de las regulaciones y normativas aplicables, son componentes fundamentales para garantizar la calidad y la inocuidad de los alimentos. A través de diferentes enfoques y modelos, los autores destacan la importancia de implementar controles efectivos y sistemas de auditoría que garanticen el cumplimiento de los estándares regulatorios y prevengan riesgos para la salud pública.

El sistema HACCP se considera uno de los enfoques más efectivos para asegurar la seguridad alimentaria. Este sistema se basa en la identificación de peligros en los procesos de producción y la implementación de controles críticos en puntos específicos de la cadena alimentaria. Según Codex Alimentarius (2018), HACCP establece procedimientos claros para evaluar, verificar y asegurar el cumplimiento de las normativas, proporcionando un marco para garantizar que los alimentos sean seguros para el consumo.

La norma ISO 22000, como señala Luning et al. (2016), establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad alimentaria que abarca toda la cadena de suministro, desde la producción hasta la distribución. Esta norma integra los principios de HACCP y establece la necesidad de evaluar y verificar continuamente los controles internos y los procedimientos para garantizar el cumplimiento de las regulaciones alimentarias internacionales. Luning et al. (2016) argumentan que la implementación de esta norma ayuda a las empresas a cumplir con los

estándares de seguridad alimentaria, además de facilitar la trazabilidad y la supervisión de los procesos.

Sánchez y Fernández (2020) abordan la importancia de los sistemas de auditoría interna en el control y evaluación de la seguridad alimentaria. Los autores argumentan que las auditorías periódicas son fundamentales para verificar la efectividad de los controles internos y asegurar que los procedimientos se alineen con las normativas y regulaciones nacionales e internacionales. La evaluación constante permite detectar desviaciones y tomar acciones correctivas de manera oportuna, minimizando riesgos y asegurando el cumplimiento normativo.

Pacheco y Martínez (2019) analizan cómo las organizaciones alimentarias deben asegurar que sus sistemas de control interno estén alineados con las regulaciones locales e internacionales, como las establecidas por la FDA o la EFSA. La verificación del cumplimiento de las normativas es un aspecto clave para la prevención de crisis sanitarias y la mejora continua de los procesos. Según los autores, los controles deben ser documentados y evaluados regularmente a través de auditorías para garantizar su efectividad.

Gómez (2021) enfatiza la importancia de la capacitación continua en los sistemas de gestión de la seguridad alimentaria. El autor señala que los procesos de evaluación y verificación deben estar acompañados de programas de formación para el personal, de modo que comprendan tanto los procedimientos operativos como las normativas de seguridad alimentaria. La capacitación regular asegura que los empleados sean conscientes de las mejores prácticas y estén preparados para detectar cualquier fallo en los controles internos.

La evaluación y verificación de los controles internos, procesos y procedimientos son fundamentales para garantizar que los alimentos cumplan con las regulaciones de seguridad. Los enfoques como HACCP, ISO 22000, auditorías internas y la capacitación del personal juegan un papel crucial en la implementación efectiva de estas prácticas. Los estudios y normativas citados subrayan la necesidad de un sistema de gestión integral que no solo garantice la inocuidad de los alimentos, sino que también promueva la mejora continua y el cumplimiento estricto de las regulaciones alimentarias aplicables.

**Plan de mejora para los hallazgos encontrados en la auditoría del sistema de gestión ISO 22000:2018 de Ancestros Vega**

**gourmet SAS**

**Tabla 1**

*Hallazgo N° 1. Recuperación / Retirada*

<b>Aspecto</b>	<b>Diagnostico inicial</b>	<b>Alternativas de solución</b>	<b>Actividades</b>	<b>Metas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Responsable dependencia</b>	<b>Medio de verificación</b>
<b>8.9.5.</b>	Se realiza seguimiento de contramuestras, pero no se documentan las causas de la retirada.	Analizar las políticas internas, la logística inversa, la comunicación con los clientes y la sostenibilidad del proceso de recuperación.	1. Revisar las políticas actuales. 2. Crear procedimientos específicos para documentar las causas y resultados. 3. Capacitar al personal.	1. Contar con un formato de registro estandarizado y aprobado 2. Capacitar al personal involucrado en el seguimiento de las contramuestras	Equipo de cómputo, conexión a internet, vehículos para transporte, formatos de devolución, manuales de procedimientos	1. Porcentaje de incidentes de retirada del producto registrados en el nuevo formato con Indicadores clave de rendimiento (KPIs) Volumen tratado y reducción. 2. Porcentaje de personal capacitado	1 mes	Jefe de calidad	1. Análisis de la documentación 2. Inspección visual de los procedimientos para la retirada del producto 3. Registro de capacitaciones realizadas

*Nota.* Descripción plan de mejora hallazgo N°1

*Fuente.* Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Hallazgo N° 2. Documentación para el manejo de aguas residuales*

Aspecto	Diagnostico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
<b>8.2.1.</b> <b>8.2.4</b>	Ausencia de documentación formal sobre el manejo de residuos líquidos.	Analizar y ajustar los procesos actuales, implementar controles documentados, y capacitar al personal involucrado	1. Diseño de formatos para el seguimiento de los residuos líquidos generados y su disposición 2. Desarrollar un procedimiento de tratamiento y monitoreo de residuos líquidos. 3. Capacitación al personal.	1. Contar con un sistema de manejo de residuos líquidos documentado. 3. Realizar revisiones periódicas de la documentación	Recurso humano capacitado, equipos de monitoreo, tratamiento y registros documentados.	1. Número de procedimientos de manejo de residuos líquidos documentados e implementaciones respecto al número total de procedimientos planificados. 2. Porcentaje de revisiones periódicas para identificar tendencias y áreas de mejora	2 meses	Coordinador del sistema de calidad	1. Formatos de registro diligenciados y firmados 2. Procedimientos documentados del monitoreo de residuos líquidos 3. Lista de asistencia y material de capacitación

*Nota.* Descripción plan de mejora hallazgo N°2

*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 3****Hallazgo N° 3. Trazabilidad**

Aspecto	Diagnostico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
<b>8.3</b>	No se logra rastrear el producto final una vez sale de la etapa de empaque y rotulado	<p>1. Implementar un sistema de seguimiento y registro que permita identificar el destino de cada lote de producto una vez que sale del empaque.</p> <p>2. Utilizar códigos de barras o etiquetas RFID para registrar la distribución de los productos.</p>	<p>1. Seleccionar e implementar un sistema de etiquetado (códigos de barras, RFID) en los productos empacados.</p> <p>2. Establecer procedimientos documentados para registrar la salida de productos y su destino.</p> <p>3. Capacitación al personal</p>	<p>1. Implementar el sistema de trazabilidad del producto final</p> <p>2. Aumentar la capacidad para rastrear los productos hasta el cliente final</p>	<p>Equipo de etiquetado</p> <p>Software para la gestión y control de trazabilidad</p> <p>Recurso humano</p>	<p>1. Número de incidencias gestionadas correctamente</p> <p>2. Porcentaje de productos que pueden ser rastreados después de la etapa de empaque y rotulado</p>	6 meses	<p>Jefe de calidad</p> <p>Logística y distribución</p>	<p>1. Informe de progreso de la implementación del sistema de etiquetado</p> <p>2. Resultados de auditoria internas posteriores a la implementación del sistema para verificar la efectividad del registro de trazabilidad</p> <p>3. Registros de capacitación del personal</p>

*Nota.* Descripción plan de mejora hallazgo N°3

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 4**

Hallazgo N° 4. Evaluación de cumplimiento.

Aspecto	Diagnostico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
4.4. 5.1.	Existen algunos registros de revisión del sistema pero se encuentran desactualizados, no se cuenta con un cronograma para la revisión periódica del sistema	<p><b>Mejorar y actualizar el SGIA de manera continua:</b> Implementar un proceso de revisión periódica y ajustes del SGIA para asegurar que esté alineado con las mejores prácticas y requisitos legales.</p> <p><b>Garantizar el liderazgo y compromiso de la alta gerencia:</b> Establecer un comité de alta gerencia que supervise el cumplimiento del SGIA y se</p>	<p><b>Revisión continua del SGIA:</b> Evaluar la efectividad del SGIA mediante auditorías internas. Realizar análisis de riesgos y oportunidades. Actualizar los procedimientos y políticas en función de los cambios en el entorno regulatorio o de la empresa.</p> <p><b>Compromiso de la alta gerencia:</b> Capacitar a la alta gerencia en los principios de</p>	<p><b>Mejorar el SGIA:</b> Asegurar que el SGIA esté actualizado o en un 100% cada seis meses.</p> <p><b>Liderazgo y compromiso:</b> Asegurar que al menos el 90% de la alta gerencia participe activamente en la revisión y toma de decisiones estratégicas del SGIA.</p>	<p><b>Humanos:</b> Personal capacitado en inocuidad alimentaria, auditores internos, y equipo de gestión de calidad.</p> <p><b>Tecnológicos:</b> Software de gestión documental y de seguimiento de calidad.</p> <p><b>Económicos:</b> Presupuesto asignado para capacitaciones, auditorías y mejoras en el</p>	<p>Información documentada de la actualización del SGIA.</p> <p>Cronograma y registro de la frecuencia de actualización del sistema según los cambios regulatorios y de la empresa.</p> <p>Medir la participación activa de la alta gerencia en las reuniones y decisiones del SGIA.</p>	6 meses	Gerente de calidad  Alta gerencia.	<p><b>Auditorías internas:</b> Informes de auditoría que demuestren el cumplimiento de los requisitos del SGIA. Registro de los análisis de riesgos y oportunidades. Documentación que soporte la actualización de los procedimientos y políticas en función de los cambios de la empresa.</p> <p><b>Registros de capacitación:</b> Listados y certificados de capacitación para la alta gerencia.</p> <p><b>Actas de reuniones de la alta gerencia:</b></p>

---

asegure de que se tomen decisiones estratégicas para su mejora continua.	la inocuidad alimentaria. Realizar reuniones periódicas para revisar el progreso del SGIA.	sistema. <b>Materiales:</b> Procedimientos actualizados, informes de auditoría, informes de revisión de riesgos y oportunidades.	Documentación que muestre la participación y decisiones tomadas por la alta gerencia en relación con el SGIA.
--	--	--	---

---

*Nota.* Descripción plan de mejora hallazgo N°4

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 5****Hallazgo N° 5. Objetivos del SGIA**

Aspecto	Diagnostico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
<b>6.2</b>	No se evidencia en el planteamiento de los objetivos alguna orientación con el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria	<p>1. Definir los objetivos de gestión establecidos dentro de la organización y su alineación con los requisitos específicos de la ISO 22000:20</p> <p>2. Evaluar si los objetivos reflejan una orientación clara hacia la inocuidad alimentaria</p>	<p><b>1. Definir los nuevos objetivos</b></p> <p>2. Seguimiento y evaluación de los nuevos objetivos planteados</p> <p>3. Comunicación de los nuevos objetivos a todo el personal</p>	<p>1. Revisión y alineación de los objetivos de gestión con el SGIA</p> <p>2. Capacitación del personal</p> <p>3. Realizar seguimiento trimestral de los avances en la consecución de los objetivos</p>	<p>Recurso humano para establecer los nuevos objetivos</p> <p>Documentación de la norma ISO 22000:2018</p>	<p>1. Porcentaje de los objetivos alineados con el SGIA</p> <p>2. Porcentaje de personal capacitado en los nuevos objetivos</p> <p>3. Número de auditorías internas realizadas para evaluar el cumplimiento de los nuevos objetivos</p>	1 mes	Gerencia general	<p>1. Acta de las reuniones de revisión y definición de objetivos.</p> <p>2. Cronograma para la revisión periódica del progreso de los nuevos objetivos</p> <p>3. Registro de las secciones informativas y de capacitación para comunicar los nuevos objetivos</p>

*Nota.* Descripción plan de mejora hallazgo N° 5

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 6**

*Hallazgo N° 6. Selección y evaluación de proveedores externos.*

Aspecto	Diagnostico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
7.1.6	Se evidencia incoherencia de las materias primas recibidas y la ficha técnica estipulada	<p>1. Implementar un registro de verificación de materias primas.</p> <p>2. Desarrollar un procedimiento de socialización de parámetros con proveedores.</p> <p>3. Establecer un sistema de auditoría interna frecuente para evaluar el cumplimiento de las normas acordadas.</p> <p>4. Formar al personal responsable sobre la importancia y el manejo de la ficha técnica.</p>	<p>1. Revisar y actualizar la ficha técnica de todas las materias primas</p> <p>2. Crear un formato estándar para el registro de la verificación de las materias primas.</p> <p>3. Diseñar un procedimiento para la socialización de parámetros con proveedores, incluyendo la exigencia de documentación de soporte.</p> <p>4. Capacitar al personal involucrado en la recepción de materias primas y en el proceso de verificación.</p>	1. Actualizar al 100% la ficha técnica de las materias primas	Recurso humano del área de compras y gestión de proveedores.	1. Porcentaje de verificación de las fichas técnicas actualizadas de las materias primas.	1 mes	Jefe de suministros	<p>1. Cronograma de actualización de fichas técnicas.</p> <p>2. Registro de verificación de las materias primas.</p> <p>3. Manual de procedimiento para la socialización de parámetros con proveedores.</p> <p>4. Actas de capacitación del personal involucrado en la recepción de materias primas y en el proceso de verificación.</p>

*Nota.* Descripción plan de mejora hallazgo N°6

*Fuente:* Elaboración propia.

Tabla 7

## Hallazgo N° 7. Rotulado

Aspecto	Diagnostico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
8.5.2.2.3 3.22	El etiquetado de los productos no incluye información clara y conforme a la normatividad vigente sobre la presencia de alérgenos, lo cual representa un incumplimiento legal y un riesgo para los consumidores sensibles a estos ingredientes.	<p><b>1.</b> Realizar una revisión exhaustiva de la legislación vigente en etiquetado de alimentos (normas nacionales e internacionales como el Codex Alimentarius).</p> <p><b>2.</b> Contratar o capacitar personal en regulación de etiquetado alimentario y control de calidad.</p> <p><b>3.</b> Implementar un sistema de revisión y aprobación para etiquetas antes de la impresión.</p> <p><b>4.</b> Incluir</p>	<p><b>1.</b> Forme un equipo para revisar las normas legales relacionadas con el etiquetado de alérgenos.</p> <p><b>2.</b> Actualizar los diseños de etiquetas para cumplir con los requisitos.</p> <p><b>3.</b> Contratar servicios de laboratorio para análisis de alérgenos en productos.</p> <p><b>4.</b> Implementar un programa de capacitación para el personal en legislación de etiquetado y gestión de alérgenos.</p>	<p><b>1.</b> Garantizar que el 100% de los productos cumplan con las normas de etiquetado de alérgenos dentro de tres meses.</p> <p><b>2.</b> Garantizar que el 100% de los productos sean analizados para detectar alérgenos.</p> <p><b>3.</b> Capacitar al 100% del personal relevante en etiquetado y alérgenos.</p> <p><b>4.</b> Reducir el</p>	<p><b>1.</b> Presupuesto para análisis de laboratorio y rediseño de etiquetas.</p> <p><b>2.</b> Software de diseño de etiquetas y acceso a bases legales actualizadas.</p> <p><b>3.</b> Equipo de capacitación y recursos didácticos.</p>	<p><b>1.</b> Porcentaje de etiquetas revisadas y ajustadas conforme a la legislación.</p> <p><b>2.</b> Número de análisis realizados para detección de alérgenos.</p> <p><b>3.</b> Número de capacitaciones realizadas y porcentaje de participantes que superaron la evaluación.</p> <p><b>4.</b> Porcentaje de etiquetas validadas antes de la impresión</p>	Se prevé iniciar las actividades dentro del primer mes tras la auditoría, con un plazo máximo de tres meses para corregir las etiquetas y certificar el cumplimiento de las normas.	<p><b>1.</b> Departamento de Control de Calidad.</p> <p><b>2.</b> Área de Diseño.</p> <p><b>3.</b> Dirección General para asignar presupuesto y recursos.</p>	<p><b>1.</b> Acta firmada de la conformación del equipo consolidado con listado de normativas revisadas y plan de ajustes de etiquetas.</p> <p><b>2.</b> Etiquetas finales aprobadas y registradas en la base de datos interna de la empresa.</p> <p><b>3.</b> Informes de análisis de laboratorio que confirman la identificación y control de alérgenos.</p> <p><b>4.</b> Listado de capacitaciones realizadas, evaluaciones satisfactorias y constancias de participación.</p>

---

análisis técnicos para verificar la presencia de alérgenos en productos mediante laboratorios acreditados.	<b>5.</b> Cree un procedimiento interno para la validación de etiquetas antes de la impresión.	porcentaje % de probabilidad de que etiquetas incorrectas lleguen al mercado.	<b>5.</b> Procedimientos documentados y registros de validación de etiquetas firmadas por los responsables.
--	--	---	---

---

*Nota.* Descripción plan de mejora hallazgo N°7

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 8***Hallazgo N° 8 Identificación y monitoreo de PPR operativos*

<b>Aspecto</b>	<b>Diagnostico inicial</b>	<b>Alternativas de solución</b>	<b>Actividades</b>	<b>Metas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Responsable dependencia</b>	<b>Medio de verificación</b>
<b>8.2</b>	Se evidencia que no se encuentran actualizados los registros de monitoreos de los PPR operativos	<p>1. Implementar un sistema de gestión de registros que asegure la actualización oportuna de los datos.</p> <p>2. Designar responsables para el monitoreo y la actualización de registros.</p> <p>3. Capacitar al personal sobre la importancia del registro y monitoreo de los PPR.</p>	<p>1- Revisión de todos los PPR definidos y sus registros actuales</p> <p>2. Establecer un calendario de monitoreo y actualización de registros.</p> <p>3. Asignación de responsables para cada PPR.</p> <p>4. Capacitación al personal involucrado en el monitoreo.</p> <p>5. Realización</p>	<p>1. Tener un 100% de los registros de monitoreo actualizados.</p> <p>2. Definir fechas y hora para el monitoreo y actualización de los registros.</p> <p>3. Documento de designación de los responsables para cada PPR.</p> <p>4. Capacitar al 100% del personal responsable de registros</p> <p>5. Registro de auditorias</p>	<p>Material de capacitación y herramientas de seguimiento</p> <p>Recurso humano para realizar la actualización de registros</p>	<p>1. Porcentaje de registros de monitoreo de los PPR actualizados</p> <p>2. Cronograma de actualización de los registros</p> <p>3. Listado de personas responsables para PPR.</p> <p>4. Plan de capacitación de todo el personal que va a estar involucrado</p> <p>5. Actas y registros de los resultados de las auditorias</p>	1 mes	Jefe de calidad	<p>1. Registros actualizados de los PPR.</p> <p>2. Cronograma de monitoreo y actualización de registros</p> <p>3. Registro de la asignación del talento humano responsable de cada PPR.</p> <p>4. Informe de capacitación del personal.</p> <p>5. Registro de auditorías internas y sus resultados. Informe de los hallazgos encontrados de las auditorias internas periodicas el cual se pueda verificar niveles de cumplimiento del plan y los</p>

---

de auditorías internas periódicas para asegurar el cumplimiento del plan.	internas periodicas.	anteriores.	aspectos de mejora
---	-------------------------	-------------	-----------------------

---

*Nota.* Descripción plan de mejora hallazgo N°8

*Fuente:* Elaboración propia.

## Conclusiones

Ancestros Vega Gourmet SAS se dedica a la implementación y mejora continua de su sistema de gestión de inocuidad alimentaria, conforme a los lineamientos establecidos por la norma ISO 22000:2018. Mediante un plan de mejora basado en los resultados de la auditoría realizada, busca corregir las debilidades detectadas y garantizar la seguridad alimentaria a lo largo de todo su proceso productivo. Esto le permite cumplir con los estándares internacionales, fortalecer la confianza de sus clientes y mantener su competitividad en el ámbito global, aprovechando la

Para el diseño del plan de auditoría interna de los productos de Ancestros Vega Gourmet SAS, que permita verificar el cumplimiento del plan HACCP, se utilizaron las directrices de la norma ISO 19011:2018. Estas guían la gestión, planificación y ejecución de auditorías de sistemas de gestión, así como las cualidades y competencias requeridas.

Se identificó una problemática clave en el seguimiento de contramuestras y la falta de documentación sobre las causas de la retirada de productos. La ausencia de una documentación formal y detallada en estos procesos puede generar dificultades en la trazabilidad, auditorías y mejora continua. Es esencial que la empresa implemente un sistema más robusto para registrar las causas de la retirada y mejorar la documentación del manejo de residuos líquidos para cumplir con las normativas internas y externas, como la NTC – ISO 22000:2018.

La empresa debe garantizar el cumplimiento de las normativas ambientales y de salud, como la NTC – ISO 22000:2018, para asegurar que los procesos de manejo de residuos líquidos

sean eficaces y responsables. Además, la trazabilidad del proceso de recuperación de productos y la gestión de residuos líquidos debe ser prioritaria para facilitar auditorías y posibles mejoras continuas en los procedimientos. Esto no solo asegura el cumplimiento, sino también la sostenibilidad a largo plazo.

Capacitación continua de su personal y en la implementación de recursos adecuados, como equipos de monitoreo y sistemas de control documentados, para asegurar una gestión eficiente de los residuos líquidos y el proceso de recuperación de productos. La falta de documentación y la carencia de personal capacitado pueden generar deficiencias en el control de calidad, lo que podría tener repercusiones tanto en la operación interna como en la percepción pública de la empresa.

Se ha identificado que el rotulado de los productos no cumple con la legislación vigente en cuanto a la declaración de la presencia de alérgenos, lo que representa un riesgo tanto para la seguridad del consumidor como para el cumplimiento normativo. Es crucial que la empresa realice una revisión y actualización inmediata de los etiquetados, incorporando la información requerida sobre alérgenos, para asegurar la seguridad alimentaria, evitar sanciones y garantizar la confianza de los clientes en el cumplimiento de las normativas de salud y seguridad.

Se evidenció en el desarrollo del plan de auditoría a los hallazgos presentados para cumplir el plan HACCP, se cumplió con el seguimiento de este, mediante la verificación de las acciones correctivas, las cuales darán paso al mejoramiento continuo de los procesos, mediante el direccionamiento de la norma 19011:2018.

### **Recomendaciones**

Las recomendaciones que se generan para la organización “Ancestros Vega Gourmet” teniendo en cuenta los productos que elabora y los impactos de los hallazgos del SGIA encontrados son:

Como primera medida debería reforzar el liderazgo y compromiso por parte de la alta gerencia para que cumplan con todo lo estipulado en el numeral 4.4. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, para que se lleve a cabo la implementación, actualización y mejora del SGIA acorde al cronograma establecido, también se deben establecer objetivos acorde a lo solicitado por la norma y planificar la ejecución de las mismas para que la organización lleve a cabo de manera más fácil el cumplimiento de sus metas.

Por otra parte, puede designar personal competente para que aplique los procesos de selección de proveedores externos y evitar incumplimientos de cualquier tipo.

Finalmente pero no menos importante debería controlar e implementar acciones pertinentes en sus diferentes puntos de operación ya que el capítulo 8 de la norma ISO 22000:2018 fue el que más presentó hallazgos. Por ende dar mejora a sus programas de PPRs, sistema de trazabilidad, control de productos cuando el proceso sea no conforme y la evaluación de peligros.

### Referencias Bibliográficas

- Codex Alimentarius. (2018). HACCP and food safety management systems. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- Gómez, R. (2021). Capacitación y su relación con la efectividad de los controles internos en la seguridad alimentaria. *Revista Mexicana de Ciencia y Tecnología Alimentaria*, 15(3), 44-52. <https://doi.org/10.1016/j.rmcta.2021.07.005>
- Luning, P. A., & Marcelis, W. J. (2016). *Food quality management: A technical approach*. Wageningen Academic Publishers. <https://doi.org/10.3920/978-90-8686-819-2>
- Pacheco, A., & Martínez, J. (2019). Control interno y cumplimiento de normativas en la industria alimentaria: Un enfoque integral. *Journal of Food Control*, 29(2), 108-115. <https://doi.org/10.1016/j.jfca.2018.10.010>
- Sánchez, E., & Fernández, M. (2020). Auditorías internas y su impacto en la seguridad alimentaria. *Revista Española de Seguridad Alimentaria*, 43(1), 23-35. <https://doi.org/10.17324/ressal.2020.002>
- Vega, E. (2020). Plan de implementación de un sistema de gestión de la calidad e inocuidad alimentaria en una empresa de alimentos deshidratados basado en la FSSC 22000. [Monografía para optar el título de Especialista en Gerencia de Calidad, Fundación Universidad de América Bogotá, D.C.] <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7957/1/772431-2020-II-GC..pdf>

## Apéndices

# Apéndice A Programa de auditoría interna al sistema de gestión de calidad Ancestros Vega Gourmet SAS

ANCESTROS VEGA GOURMET SAS																		
PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										Codigo: Version: Fecha:								
OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA						ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA												
1. Diseñar un plan HACCP y realizar los respectivos soportes bajo contexto de la norma técnica colombiana NTC ISO 22000:2018 para apoyar el sistema HACCP en la gestión de calidad dentro del proceso de la empresa Productos Alimenticios Ancestros VegaGourmet. 2. Evaluar la capacidad del sistema de alimentos (HACCP) para asegurar que la empresa Productos Alimenticios Ancestros Vega gourmet cumple con los requisitos legales, reglamentarios asociados al sistema de gestión de auditoría. 3. Evaluar la eficacia del sistema de inocuidad de alimentos (HACCP) para garantizar que la empresa Productos Alimenticios Ancestros VegaGourmet cumple los objetivos especificados del sistema de gestión.						Verificar la aplicación y cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, requisitos legales y reglamentarios del producto, incluyendo las normas de Buenas prácticas de manufactura, según sea aplicable, en la planta de productos alimenticios Ancestros Vega Gourmet												
CRITERIOS DE AUDITORIA				DOCUMENTO RELACIONADO				RECURSOS NECESARIOS										
Verificación plan HACCP, Requisitos legales y reglamentos aplicables Resolución 2074 de 2013 Normas técnicas o modelos ISO 22000:2018 Pre requisitos reglamentarios establecidos dentro del Decreto 60/2002 (Resolución 2074 de 2013)				(Decreto 60 de 2002) Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) Identificación, Análisis y Evaluación de Peligros y PCC Programa y plan de auditoría/Programa Prerrequisitos				1. Humanos (Personal involucrado dentro del sistema de gestión) 2. Tecnológicos (Redes de computo y equipos donde se gestione la documentación)										
Proceso	Justificación del impacto del hallazgo y por ello la prioridad en la gestión	Objetivo de la auditoria	Coordinador de la Auditoria/Acción	Equipo Auditor/responsable de la acción	Método de Auditoria: Indique cual será el insumo que se utilizará como medio de verificación en la auditoria	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable: Líder de proceso auditado
Se realiza un seguimiento de los contromuestreos del producto terminado, sin embargo se encuentra que no son registradas situaciones presentadas que llevaron a realizar la retrada del producto del mercado	De acuerdo con la norma ISO 22000 en el numeral 8.9.5 se establece que los productos retrados deben mantener información documentada definiendo la causa, el alcance y el resultado de la retrada del producto y debe ser informado a la alta dirección para su revisión	Verificar las acciones y técnicas que implementa la empresa para la retrada y/o recuperación del producto	Jefe de calidad	Control de calidad	Análisis de la documentación Inspección Entrevistas													Coordinador del sistema de calidad
Aunque se cuenta con un proceso de manejo de los residuos sólidos en la empresa, no se encuentra documentación relacionada con el mismo	De acuerdo con la norma ISO 22000 numeral 8.2.1 establece que los PPR se deben mantener y actualizar para asegurar la reducción de contaminantes y en el numeral 8.2.4 indica que se deben considerar los servicios de control de plagas, desechos y aguas residuales con información documentada que especifique la selección, establecimiento, seguimiento y la verificación de los PPR.	Revisar la selección y establecimiento de los PPR de manera que se garantice la inocuidad de los alimentos, sus procesos y ambiente de trabajo	Jefe de calidad	Control de calidad	Análisis de la documentación Observación Entrevistas													Coordinador del sistema de calidad
Realizando el ejercicio de trazabilidad se encuentra que es factible conocer la procedencia de las materias primas, los parámetros del proceso, pero no se logra rastrear el producto final una vez sale de la etapa empaque rotulado	Dentro del Decreto 60 de 2002 los sistemas de trazabilidad deben cubrir desde la adquisición de materias primas hasta la salida del producto final, incluyendo su empaque y rotulado. La falta de trazabilidad después del empaque incumple con estos requisitos, comprometiendo la seguridad del consumidor y la capacidad de respuesta ante un retiro del producto.  La ISO 22000:2018 también exige trazabilidad en todas las etapas del proceso. Si no se puede rastrear el producto final, esto implica un fallo en el plan HACCP, afectando el control de riesgos y el cumplimiento legal.	Evaluar el cumplimiento del sistema de gestión de inocuidad alimentaria, verificando que se implementen correctamente los planes HACCP, las normativas legales (como el Decreto 60 de 2002 y la Resolución 2074 de 2013) y los estándares técnicos (como la ISO 22000:2018), asegurando la trazabilidad completa del producto.	Jefe de calidad	Control de calidad	Auditoria in situ: Observar los procesos operativos en la planta, evaluando la implementación de los controles y la trazabilidad en tiempo real desde la recepción de materias primas hasta el empaque final.													Coordinador del sistema de calidad
Existen algunos registros de revisión del sistema pero se encuentran desactualizados, no cuenta con un cronograma para la revisión periódica del sistema	De acuerdo con la norma ISO 22000 en el numeral 4.4 nos expresa que la organización debe mejorar y actualizar de manera continua el SGIA, así mismo la alta gerencia debe garantizar todos los puntos presentes en el numeral 5.1 Liderazgo y compromiso para que de esta manera todos los requisitos del SGIA se cumplan.	Verificar la existencia del cronograma de revisión y actualización de SGIA con el fin de dar cumplimiento a los numerales citados de la ISO 22000:2018.	Director general	Jefe mejoramiento continuo	Análisis de la documentación Observación													Gerente de calidad e inocuidad
Aunque se cuenta con objetivos de gestión, en el planeamiento de estos no se evidencia alguna orientación con el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria	La norma ISO 22000 en el numeral 6.2 nos explica detalladamente como deben estar diseñados los objetivos del SGIA a la vez que se debe diseñar un plan de cumplimiento de los mismos. Estos objetivos a su vez, deben estar alineados a la política de inocuidad.	Revisar si la estructura de los objetivos cumple con los criterios requeridos por norma.	Director general	Jefe mejoramiento continuo	Análisis de la documentación													Gerente de calidad e inocuidad
Se evidencia incoherencia de las materias primas recibidas y la ficha técnica estipulada, al verificar la socialización de los parámetros plasmados en la ficha técnica con el proveedor no se encuentran los respectivos soportes	De acuerdo con la norma ISO 22000 en el numeral 7.1.6 la organización debe establecer criterios de selección de los proveedores externos, que garanticen una comunicación adecuada, asegurando que los servicios proporcionados externamente no afecten adversamente a que la organización cumpla con los requisitos del SGIA, conservando toda la información documentada y todas las acciones necesarias como resultado de las evaluaciones.	Revisar la selección de las personas que realizan un trabajo que pueda afectar el desempeño del SGIA, basándose en la educación, formación o experiencia, incluyendo proveedores externos y el equipo de inocuidad en que son responsables del plan de control de peligros.	Jefe de suministros	Jefe de Talento Humano	Análisis de la documentación Inspección Entrevistas													Coordinador del sistema de calidad
Se evidencia que el rotulado del producto no cumple con la legislación vigente respecto a la declaración de la presencia de alérgenos en el producto	De acuerdo con la norma ISO 22000 en el numeral 8.5.2.2.3 se establece que la organización debe determinar el nivel aceptable para cada peligro con la inocuidad de los alimentos y en el numeral 3.2.2 define que en los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos se incluyen los alérgenos.	Verificar que el etiquetado sea correcto en todos los cambios de proceso asegurándose que las especificaciones del producto sean reflejadas en la etiqueta resaltando la declaración de alérgenos en el producto	Jefe de calidad	Control de calidad	Análisis de la documentación Observación Entrevistas													Coordinador del sistema de calidad
Aunque han sido claramente definidos los PPR operativos, los registros de los monitores de los mismos se encuentran desactualizados	La NTC-ISO 22000:2018 exige la existencia de registros de monitoreo de los PPR operativos, los registros de los monitores de los mismos se encuentran desactualizados	Revisar los registros de los monitores de los PPR operativos, verificar que se encuentren actualizados	Jefe de calidad	Control de calidad	Análisis de documentación													Coordinador del sistema de calidad

*Programa de auditoría interna al sistema de gestión de calidad ISO 22000:2018*