

**Plan de Mejora en el Sistema de Gestión Ambiental según la Normativa ISO 14001:2015 en
Ancestros Vega Gourmet SAS**

Leidy Ahumada

Dolly Katherine Ortiz Rojas

Asesor

Norma Beatriz Jurado Cortes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería – ECBTI

Programa Ingeniería de Alimentos

2024

Nota Aclaratoria

Por medio de la presente, se informa que para la realización de este trabajo se empleó información simulada, con el objetivo de llevar a cabo las actividades planteadas en el diplomado. La información utilizada corresponde a una propuesta de mejora dirigida a los hallazgos identificados en una auditoría interna relacionada con el sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001:2015, en un contexto simulado de producción.

Es importante señalar que esta información no corresponde a datos reales y se utilizó únicamente con fines académicos y formativos dentro del marco del diplomado, para cumplir con los requisitos de evaluación final.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a todas las personas que nos han apoyado a lo largo de nuestro camino académico, a nuestros profesores, por su dedicación y enseñanzas que han sido fundamentales en nuestro crecimiento intelectual y profesional, a nuestras familias por su amor, paciencia y confianza, que nos han motivado a seguir adelante a pesar de los desafíos, a Dios y a la Virgen que sin ellos nada es posible.

A nuestros compañeros y amigos, por su solidaridad y por compartir este viaje de aprendizaje.

Este logro es el resultado de su apoyo constante y de las experiencias compartidas.

A todos ustedes, nuestro más sincero agradecimiento.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este proceso y que han contribuido a la realización de este trabajo.

En primer lugar, agradecemos a Dios por que sin el nada es posible, a nuestros Tutores y directora, quienes con su conocimiento, orientación y dedicación nos han brindado las herramientas necesarias para completar este trabajo con éxito. Su apoyo ha sido crucial para nuestro desarrollo académico.

Agradecemos profundamente a nuestras familias, por su amor incondicional, paciencia y comprensión durante este camino. Su respaldo constante nos ha dado la fuerza necesaria para superar cada obstáculo y seguir adelante con nuestras metas.

También queremos dar las gracias a nuestros compañeros de estudio, por su colaboración, motivación y compañerismo, juntos hemos creado un ambiente de aprendizaje enriquecedor y de crecimiento mutuo.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que, de alguna manera, contribuyeron a que este trabajo fuera posible, brindándonos su apoyo y confianza.

A todos ustedes, nuestro más sincero agradecimiento.

Resumen

Ancestros Vega Gourmet SAS, una empresa dedicada a la producción de alimentos procesados de origen vegetal. Su principal valor radica en la amplia oferta de productos, como mezclas de semillas, cereales tipo granola y bebidas veganas (avena, soya, quinoa), adaptados a los gustos y necesidades de distintos mercados. La empresa se compromete a desarrollar productos de alta calidad y sabor que respondan a las demandas del consumidor actual.

Ancestros Vega Gourmet SAS busca garantizar la calidad y seguridad de sus productos mediante un sistema de gestión de calidad e inocuidad, lo que incluye la implementación de programas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el sistema HACCP. Además, mantiene un proceso continuo de monitoreo, seguimiento y auditorías internas siguiendo el ciclo de calidad PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).

Actualmente, la empresa está desarrollando un plan de mejora para abordar los hallazgos encontrados durante una auditoría interna al Sistema de Gestión ISO 14001:2015, que se presentó cuando se hizo el proceso de auditoría. Este plan busca optimizar el sistema de gestión ambiental y continuar su evolución en el cumplimiento de normativas vigentes.

Palabras clave: *Calidad, inocuidad, prácticas, prevención, sistemas.*

Abstract

Ancestros Vega Gourmet SAS is a company dedicated to the production of plant-based processed foods. Its main value lies in its wide product range, including seed mixes, granola-type cereals, and plant-based drinks (oats, soy, quinoa), adapted to the tastes and needs of various markets. The company is committed to developing high-quality and flavorful products that meet the demands of current consumers.

Ancestros Vega Gourmet SAS seeks to ensure the quality and safety of its products through a quality and food safety management system, which includes the implementation of Good Manufacturing Practices (GMP) and the HACCP system. Additionally, the company maintains a continuous process of monitoring, follow-up, and internal audits, following the PDCA quality cycle (Plan, Do, Check, Act).

Currently, the company is developing an improvement plan to address the findings identified during an internal audit of the ISO 14001:2015 Management System, which was presented during the audit process. This plan aims to optimize the environmental management system and continue its evolution in compliance with current regulations.

Key words: *Quality, safety, practices, prevention, systems*

Contenido

Nota Aclaratoria.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	5
Abstract.....	6
Introducción.....	10
Descripción del Problema.....	11
Planteamiento del problema.....	12
Justificación.....	13
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Marco de Referencia.....	15
Marco contextual.....	16
Marco teórico.....	17
Desarrollo Del Plan De Mejora Programa De Auditoría Del SGIA ISO 14001:2015	
Ancestros Vega Gourmet SAS.....	18
Conclusiones.....	24
Recomendaciones.....	25
Apéndices.....	27

Lista de Tablas

Tabla 1 Plan de Mejora Hallazgo 1.....	18
Tabla 2 Plan de Mejora Hallazgo 2.....	19
Tabla 3 Plan de Mejora Hallazgo 3.....	20
Tabla 4 Plan de Mejora Hallazgo 4.....	21
Tabla 5 Plan de Mejora Hallazgo 5.....	22
Tabla 6 Plan de Mejora Hallazgo 6.....	23

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Programa De Auditoría Interna Al Sistema De Gestión De La Calidad ISO</i>	
<i>14001:2015</i>	28

Introducción

El presente trabajo se desarrolla en el contexto de Ancestros Vega Gourmet SAS, una empresa dedicada a la producción de alimentos procesados de origen vegetal. Con el objetivo de mejorar su desempeño ambiental y cumplir con las normativas internacionales, la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la norma ISO 14001 se ha convertido en una herramienta estratégica para la empresa. Este sistema le permitirá gestionar de manera eficiente los aspectos ambientales, reducir sus impactos negativos y fortalecer su competitividad en el mercado.

En este sentido, el propósito de este trabajo es proponer un plan de mejora enfocado en asegurar la efectividad del Sistema de Gestión Ambiental de Ancestros Vega Gourmet SAS. A través de este plan, se buscará verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 14001, identificar posibles no conformidades y evaluar la eficiencia de los procesos de mejora continua dentro de la organización.

Este documento detallará los pasos necesarios para implementar dicho plan de mejora, describiendo los procedimientos, objetivos, criterios, alcance y recursos necesarios. Además, se abordará cómo este plan contribuirá al cumplimiento de la norma ISO 14001, promoviendo la sostenibilidad ambiental y la mejora continua en los procesos de producción de la empresa.

Descripción del Problema

El principal desafío que enfrenta Ancestros Vega Gourmet SAS es optimizar y fortalecer su sistema de gestión ambiental conforme a los requisitos de la norma ISO 14001:2015. Esta norma es fundamental para asegurar el cumplimiento de las normativas ambientales vigentes, promover la sostenibilidad y mejorar de forma continua los procesos operativos. Durante la auditoría interna realizada al sistema de gestión ambiental, se identificaron varios hallazgos que evidencian áreas de mejora en la implementación de prácticas ambientales. Estos hallazgos podrían afectar la eficiencia operativa, la sostenibilidad a largo plazo y la reputación de la empresa.

A pesar de los avances significativos en otros sistemas de gestión, como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el sistema HACCP para la seguridad alimentaria, los hallazgos de la auditoría interna sugieren que aún existen deficiencias en la implementación del sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14001:2015. Es necesario, por tanto, desarrollar un plan de mejora que optimice los procedimientos actuales y garantice la integración más efectiva de los principios y requisitos de la norma ISO 14001 en las operaciones diarias de la empresa. Esto permitirá asegurar un equilibrio adecuado entre producción, sostenibilidad y cumplimiento de las normativas internacionales.

Planteamiento del problema

Ancestros Vega Gourmet SAS enfrenta un desafío clave en la implementación y optimización de su Sistema de Gestión Ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001:2015. A pesar de los esfuerzos realizados en la mejora de otros sistemas de gestión, como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el sistema HACCP para la inocuidad alimentaria, la auditoría interna ha revelado deficiencias importantes en la gestión ambiental. Los hallazgos indican que la empresa aún no ha integrado de manera efectiva los principios y requisitos de la norma ISO 14001 en sus operaciones diarias.

Este déficit en la implementación adecuada del sistema de gestión ambiental podría comprometer la eficiencia operativa, la sostenibilidad a largo plazo y, en consecuencia, la competitividad de la empresa. Además, la falta de un sistema robusto de monitoreo y seguimiento del desempeño ambiental podría poner en riesgo el cumplimiento de las normativas ambientales vigentes, así como afectar la reputación de la empresa ante los consumidores y organismos regulatorios.

Por lo tanto, se requiere un plan de mejora integral que aborde los hallazgos de la auditoría, optimice los procesos actuales y refuerce la integración de los principios de la norma ISO 14001:2015 en las operaciones cotidianas de la empresa. Este plan busca no solo corregir las deficiencias identificadas, sino también asegurar que Ancestros Vega Gourmet SAS mantenga su competitividad, sostenibilidad y cumplimiento con las exigencias del mercado.

Justificación

La implementación y optimización del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 en Ancestros Vega Gourmet SAS es de suma importancia para garantizar que la empresa cumpla con las normativas ambientales vigentes y se mantenga competitiva en un mercado cada vez más exigente en cuanto a sostenibilidad y responsabilidad social. La auditoría interna realizada ha evidenciado deficiencias en la gestión ambiental, lo que resalta la necesidad urgente de un plan de mejora que permita abordar los hallazgos y fortalecer el sistema de gestión.

El cumplimiento de la norma ISO 14001 no solo permite a la empresa mejorar sus procesos internos, sino que también fortalece su reputación ante clientes, proveedores y organismos reguladores, generando confianza en su capacidad para gestionar adecuadamente los aspectos ambientales. Además, la correcta implementación del sistema contribuirá a la reducción de impactos negativos en el medio ambiente, optimizando el uso de recursos y minimizando los residuos generados durante la producción.

Adicionalmente, el desarrollo de este plan de mejora responde a la necesidad de mantener la competitividad en un mercado que valora cada vez más la sostenibilidad, la calidad y la inocuidad alimentaria. A través de la integración de los principios de la ISO 14001, Ancestros Vega Gourmet SAS podrá no solo cumplir con las normativas ambientales, sino también establecer una base sólida para su crecimiento y expansión en el futuro.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un plan de mejora para optimizar el Sistema de Gestión Ambiental de Ancestros Vega Gourmet SAS, basado en los hallazgos de la auditoría interna del Sistema ISO 14001:2015, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas ambientales y fortalecer la sostenibilidad de la empresa.

Objetivos Específicos

Realizar un análisis exhaustivo de los hallazgos detectados en el Sistema de Gestión Ambiental de Ancestros Vega Gourmet SAS, con el objetivo de desarrollar e implementar soluciones prácticas que mejoren la conformidad con los estándares ambientales y optimicen el desempeño del sistema, en línea con los lineamientos de la norma ISO 14001.

Supervisar y medir la efectividad de las acciones implementadas mediante indicadores clave de desempeño ambiental, asegurando que el Sistema de Gestión Ambiental de Ancestros Vega Gourmet SAS cumpla con los requisitos de la norma ISO 14001 y fomente una mejora continua en la reducción de los impactos ambientales.

Desarrollar alternativas para abordar las debilidades detectadas en el Sistema de Gestión Ambiental, garantizando la optimización de los procesos y el cumplimiento de las normativas ambientales vigentes, con el fin de fortalecer el compromiso ambiental de la empresa.

Elaborar planes de acción correctivos y preventivos a partir del diagnóstico ambiental realizado, garantizando que las soluciones sean sostenibles y eficaces, con el fin de corregir las deficiencias identificadas y mantener la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

Marco de Referencia

La implementación de la ISO 14001 es crucial para empresas como Ancestros Vega Gourmet SAS, las cuales, además de ofrecer productos saludables y de origen vegetal, buscan optimizar sus procesos operativos, mejorar la eficiencia en el uso de recursos y fortalecer su competitividad en un mercado cada vez más enfocado en la sostenibilidad.

La norma ISO 14001 sigue un enfoque de mejora continua mediante el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que permite a las organizaciones revisar y ajustar sus procesos y prácticas ambientales de manera regular. En este ciclo, la empresa debe identificar sus aspectos ambientales significativos, establecer objetivos claros y medibles, implementar acciones para cumplirlos, y evaluar constantemente los resultados a través de auditorías internas.

Además, las auditorías internas juegan un papel clave en la identificación de deficiencias, el monitoreo del desempeño ambiental y la implementación de acciones correctivas y preventivas. Estos procesos ayudan a mantener la mejora continua y a garantizar que la empresa no solo cumpla con la legislación ambiental, sino que también se alinee con las expectativas de los consumidores y el mercado respecto a la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial.

Este marco de referencia orienta el desarrollo de un plan de mejora específico para Ancestros Vega Gourmet SAS, asegurando que la empresa cumpla con los requisitos de la ISO 14001:2015 y logre una mejora continua en su desempeño ambiental. Este proceso contribuirá no solo al cumplimiento normativo, sino también al fortalecimiento de la imagen y competitividad de la empresa en un mercado cada vez más consciente del impacto ambiental.

Marco contextual

El sector alimentario está experimentando un cambio significativo, con consumidores cada vez más interesados en productos saludables y sostenibles. Este cambio ha impulsado la demanda de alimentos de origen vegetal y orgánicos. En este contexto, Ancestros Vega Gourmet SAS se destaca por ofrecer productos innovadores como granola, mezclas de semillas y bebidas vegetales, respondiendo a las nuevas tendencias del mercado.

Comprometida con la calidad e inocuidad alimentaria, la empresa implementa estándares internacionales como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el sistema HACCP. Sin embargo, para mantenerse competitiva y alineada con las exigencias del mercado, también ha decidido fortalecer su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) conforme a la norma ISO 14001:2015. Tras una auditoría interna, se identificaron áreas de mejora, lo que lleva a la necesidad de desarrollar un plan de mejora para optimizar su desempeño ambiental y cumplir con las normativas vigentes.

Este plan busca no solo asegurar el cumplimiento de los estándares ambientales, sino también posicionar a Ancestros Vega Gourmet SAS como un referente en sostenibilidad dentro de la industria alimentaria.

Marco teórico

La industria alimentaria enfrenta una demanda creciente de productos saludables y sostenibles. En este contexto, Ancestros Vega Gourmet SAS se destaca por ofrecer productos veganos y orgánicos, alineados con las tendencias del mercado. Para garantizar la inocuidad alimentaria, la empresa ha implementado normas internacionales como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el sistema HACCP.

Además, reconociendo la importancia de la sostenibilidad, Ancestros Vega Gourmet SAS ha decidido fortalecer su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo la norma ISO 14001:2015, con el objetivo de reducir su impacto ambiental y cumplir con las regulaciones vigentes. Tras una auditoría interna, se identificaron áreas de mejora, lo que llevó al desarrollo de un plan de mejora para optimizar el sistema y garantizar su cumplimiento continuo, posicionando a la empresa como un referente en prácticas sostenibles en el sector alimentario.

Desarrollo Del Plan De Mejora Programa De Auditoría Del SGIA ISO 14001:2015 Ancestros Vega Gourmet SAS.

Tabla 1

Plan de Mejora Hallazgo 1

Aspecto	Diagnóstico Inicial	Alternativas de Solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable	Medio de verificación
Hallazgo 1. Aunque se cuenta con un mapa de procesos esta no plasma de manera clara todas las entradas y salidas lo cual dificulta evidenciar la adecuada implementación y funcionamiento del sistema de gestión.									
ISO 14001 de 2015 4.4 Sistema de Gestión Ambiental	Aunque la empresa tiene un mapa de procesos, este no refleja de manera clara todas las entradas y salidas, lo que dificulta la implementación y el funcionamiento del sistema de gestión.	Revisar y actualizar el mapa de procesos para incluir todas las entradas y salidas.	Identificar los pasos del proceso. Enumerar las actividades que están relacionadas (entradas y salidas) Establecer la secuencia de los pasos. Crear un diagrama de flujo.	Asegurar que el 100% de los procesos identificados incluya todas las entradas y salidas durante el año. Capacitar al personal involucrado con la actualización de datos.	Recurso humano: equipo de SGA Tecnología para seguimiento (software de gestión).	Porcentaje de cumplimiento del procedimiento documentado: % de revisiones completadas según el cronograma	60 días	Jefe gestión Ambiental	Se verifica y analiza el diagrama de flujo creado Se analizo y estableció la secuencia de los pasos

Nota: Esta tabla muestra el plan de mejora para el hallazgo 1 encontrado en la auditoría ISO 14001: 2005 de Ancestros Vega Gourmet.

Fuente. elaboración propia.

Tabla 2
Plan de Mejora Hallazgo 2

Aspecto	Diagnóstico	Alternativas de	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable	Medio de
	Inicial	Solución						dependencia	verificación
Hallazgo 2: Se cuenta con una política ambiental en donde se plasmó el compromiso de la alta dirección para suministrar los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión ambiental. Sin embargo, al revisar los documentos soporte no se evidenció el acta de compromiso en firmada por las altas directivas corroborando lo plasmado en la política ambiental.									
5.1 Liderazgo y compromiso	Falta de evidencia formal del compromiso de la alta dirección mediante un acta firmada.	Formalizar el compromiso de la alta dirección por medio de la creación y firma de un acta oficial.	Identificar y describir en el acta los temas a tratar. (Admin-Firstworkplaces, 2024) Aclaración de puntos tratados en las reuniones. (Admin-Firstworkplaces, 2024) Definir tareas asignadas a cada miembro, con fechas de realización de estas. (Admin-Firstworkplaces, 2024)	Garantizar que las directivas firmen el acta de compromiso como evidencia formal de respaldo y participación de la política ambiental antes de que se cumpla el mes.	Recurso humano: equipo de gestión ambiental, altas directivas. Recurso físico: equipos de cómputo, impresoras.	Actas firmadas disponibles	30 días	Jefe gestión Ambiental	Documental: Revisión de las actas de las reuniones, en especial el acta de compromiso de los recursos necesarios. Contar con registros de mantenimiento del sistema de gestión. Se definen tareas asignadas en fechas estipuladas

Nota: Esta tabla muestra el plan de mejora para el hallazgo 2 encontrado en la auditoría ISO 14001: 2005 de Ancestros Vega Gourmet.

Fuente. elaboración propia.

Tabla 3
Plan de Mejora Hallazgo 3

Aspecto	Diagnóstico Inicial	Alternativas de Solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable	Medio de verificación
Hallazgo 3: Al revisar la alineación entre los requisitos legales establecidos en torno a la gestión ambiental y lo concerniente a los requerimientos normativos en Seguridad y Salud en el Trabajo se evidencian incoherencias lo cual afecta de manera negativa el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental.									
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	Incoherencias entre los requisitos legales de gestión ambiental y los normativos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).	Realizar una matriz de requisitos legales que incluya Gestión Ambiental y SST.	Identificar y recopilar los requisitos legales aplicables tanto a Gestión Ambiental como a SST, con una lista de chequeo para confirmar que no se omiten aspectos importantes.	Garantizar que el 100% de los requisitos legales estén alineados en la matriz y que el personal esté capacitado.	Recurso humano: tiempo del equipo, asesoría legal,	Porcentaje de alineación de requisitos legales documentados.	2 meses.	Jefe gestión Ambiental Área de SST	Documental: Procedimiento implementado donde se encuentren descritos los requisitos legales ligados a la organización para su cumplimiento. Lista de chequeo de la última auditoría.
6.1.1 Generalidades									
6.1.2 Aspectos ambientales			Elaborar una matriz de requisitos legales integrada, verificada por medio de auditorías periódicas		Recurso físico: herramientas tecnológicas para gestionar la matriz.				
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos		Capacitar al personal sobre los requisitos comunes y específicos.	Validar la coherencia entre ambas normativas, con un documento que registre las coincidencias o diferencias entre ambas normativas y las acciones propuestas para alinearlas						Se implemento la matriz de requisitos legales integrada.
6.1.4 Planificación de acciones									

Nota: Esta tabla muestra el plan de mejora para el hallazgo 3 encontrado en la auditoría ISO 14001: 2005 de Ancestros Vega Gourmet.

Fuente. elaboración propia.

Tabla 4
Plan de Mejora Hallazgo 4

Aspecto	Diagnóstico	Alternativas de	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable	Medio de
	Inicial	Solución						dependencia	verificación
Hallazgo 4: Se encuentra documentación relacionada con los procesos de capacitación relacionados con el proceso de implementación y sensibilización del sistema, sin embargo, al indagar entre el personal algunos aseguran no haber recibido capacitación en torno al sistema, a lo que el responsable del sistema de gestión responde que se trata de personal que lleva poco tiempo en la empresa									
7.3 Toma de conciencia	Falta de cobertura en la capacitación del personal nuevo en torno al sistema de gestión ambiental	Desarrollar e implementar un programa de capacitación sobre el sistema de gestión ambiental, asegurando que todos los empleados incluyendo aquellos con menos tiempo en la compañía, reciban la formación adecuada.	Definir fecha y hora de la capacitación al todo el personal de la compañía. Hacer la divulgación correspondiente al personal (por medio de correo, carteleras informativas) de la capacitación Listado de asistencia y evaluación al personal de la compañía.	Capacitar a todo el personal de la compañía en un plazo de 2 meses, también asegurar que los trabajadores nuevos reciban la capacitación dentro de las primeras 2 semanas.	Recurso humano: personal externo capacitador, trabajadores, líderes del SGA. Recurso físico: ayudas audiovisuales, Equipos de cómputo, material de apoyo. Recurso financiero: presupuesto destinado para realizar la capacitación.	Porcentaje de empleados capacitados según cronograma establecido.	2 meses	Líder del SGA Área de recursos humanos.	Documental: registros de capacitación, listas de asistencia y material de información.

Nota: Esta tabla muestra el plan de mejora para el hallazgo 4 encontrado en la auditoría ISO 14001: 2005 de Ancestros Vega Gourmet.

Fuente. elaboración propia.

Tabla 5 Plan de Mejora Hallazgo 5

Aspecto	Diagnóstico Inicial	Alternativas de Solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 5: La documentación presentada no soporta adecuadamente la apropiada implementación del sistema, no se encuentran procedimientos de satisfacción del cliente y evaluación del sector externo									
ISO 14001:2015 7.5 Información Documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	La documentación del sistema de gestión ambiental no soporta adecuadamente la implementación del sistema. No se encuentran procedimientos específicos sobre satisfacción del cliente y evaluación del sector externo.	Verificar que la gestión de la información documentada cumpla con los requisitos de la norma y elaboración de procedimientos sobre satisfacción del cliente.	Diseñar y crear procedimientos para la satisfacción del cliente y evaluación del sector externo, validando que cada procedimiento cuente con un número de versión, fecha y registro de actualizaciones. Incluir estos procedimientos en la documentación oficial del SGA, estableciendo registros para monitorear y evidenciar la implementación de estos procedimientos.	Formalizar los procedimientos de satisfacción del cliente y evaluación del sector externo en un plazo de 30 días. Asegurar que el 100% de los procedimientos y registros sean aprobados e implementados en el plazo establecido.	Recursos Humanos: Equipo de SGA, personal de calidad y relaciones con clientes. Recursos Financieros: Presupuesto para la creación de documentación y capacitación.	Porcentaje de procedimientos documentados y aprobados (porcentaje de procedimientos completados).	30 días para formalizar y aprobar los procedimientos documentados.	Jefe de Gestión Ambiental / Responsable de Calidad	Inspección de la documentación como manuales, procedimientos, políticas, registros de seguimiento, PQRS. Se verifica y establece los procedimientos de la documentación oficial de SGA.

Nota: Esta tabla muestra el plan de mejora para el hallazgo 5 encontrado en la auditoría ISO 14001: 2005 de Ancestros Vega Gourmet. Fuente.

elaboración propia.

Tabla 6
Plan de Mejora Hallazgo 6

Aspecto	Diagnóstico Inicial	Alternativas de Solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 6: Aunque la empresa tiene establecido un cronograma para la revisión del sistema de gestión ambiental se encuentra que no se ha cumplido con lo estipulado y no se ha hecho una revisión del sistema.									
9.3 Revisión por la dirección	No se ha cumplido con el cronograma de revisión del sistema de gestión ambiental	Actualización de cronograma con fechas específicas, realizar revisiones regulares para garantizar que el SGA cumpla con sus objetivos y los requisitos legales y normativos aplicables.	Revisar los procedimientos y controles internos de la compañía. Evaluar si los procedimientos se realizan conforme a las regulaciones vigentes. Evaluar el cumplimiento de las políticas tanto internas como externas pertinentes.	Garantizar que el 100% de las revisiones planificadas se realicen dentro del año según cronograma actualizado.	Recurso humano: equipo de SGA.	Porcentaje de revisiones completadas según el cronograma establecido	1 vez al mes	Alta dirección Responsable del SGA.	Documental: Manuales y procedimientos que cumplan con la norma ISO 14001:2015 y describen como la organización gestiona sus aspectos ambientales. Registros de capacitación llevadas a cabo.

Nota: Esta tabla muestra el plan de mejora para el hallazgo 6 encontrado en la auditoría ISO 14001: 2005 de Ancestros Vega Gourmet. Fuente.

elaboración propia.

Conclusiones

Ancestros Vega Gourmet SAS ha demostrado un compromiso significativo con la sostenibilidad ambiental al integrar la implementación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015. Este enfoque no solo optimiza sus procesos operativos, sino que también refuerza su posicionamiento en un mercado donde los consumidores valoran cada vez más las prácticas sostenibles.

La auditoría interna realizada ha permitido identificar deficiencias clave en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, subrayando la importancia de establecer un plan de mejora enfocado en la corrección de no conformidades y la promoción de un ciclo de mejora continua mediante el modelo PHVA, esto asegura que la empresa pueda responder eficazmente a los desafíos ambientales y operativos.

El desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental robusto permite a la empresa cumplir con normativas internacionales y locales, lo que no solo evita riesgos regulatorios, sino que también genera confianza entre los consumidores, proveedores y otros actores clave del mercado.

Recomendaciones

Se propone asegurar la participación activa de la alta dirección en la implementación, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), incluyendo la firma de documentos clave como políticas y actas de compromiso.

Diseñar y ejecutar un programa de capacitación ambiental que incluya a todo el personal, especialmente a los nuevos empleados, para garantizar que todos comprendan sus roles en el SGA.

También, alinear los requerimientos ambientales con los de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), estableciendo un procedimiento para revisar y actualizar la conformidad legal periódicamente.

Cumplir con el cronograma establecido para las revisiones internas del sistema, utilizando indicadores clave para medir su desempeño y hacer ajustes basados en los resultados.

Identificar riesgos ambientales asociados a las operaciones y establecer controles específicos para mitigarlos, con un enfoque preventivo y adaptativo.

Asegurar que todas las áreas involucradas implementen acciones correctivas basadas en los hallazgos de las auditorías, promoviendo la mejora continua.

Diseñar un canal de comunicación interna y externa para informar sobre el desempeño ambiental, objetivos y avances del SGA, reforzando la transparencia y el compromiso ambiental de la empresa.

Referencias

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 14001:2015 – Environmental management systems – Requirements with guidance for use*. ISO.

<https://www.iso.org/standard/60857.html>

ICONTEC (2015). NTC-ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental.

<https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A21>

Apéndices

Apéndice A

Programa De Auditoría Interna Al Sistema De Gestión De La Calidad ISO 14001:2015

Objetivo:

Verificar acciones realizadas sobre los hallazgos presentados en la auditoria sobre la implementacion de Sistema Iso 14001:2015.

ANCESTROS VEGA GOURMET SAS																			
PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD											Código: Versión: Fecha:								
FECHA DE AUDITORIA		ZONA FRANCA TOCANCIPA KM2.5 SOPO BRICEÑO ESTABLECIMIENTO 1B- AL 22		NORMA RELACIONADA A AUDITAR		ISO 14001:2015													
DIRECCION DE LA EMPRESA		LINEA DE LA EMPRESA AUDITADA		NIT EMPRESA		900452283													
SISTEMA DE GESTION A EVALUAR		SISTEMA DE GESTION ISO		PROCESO AUDITADO		BEBIDA VEGANA CON AVENA, SOYA, QUINOA ENDULZADA CON STEVIA													
OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA				ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA															
Verificar acciones realizadas sobre los hallazgos presentados en la auditoria sobre la implementación de Sistema Iso 14001:2015.				Este programa de auditoria esta encaminado a evaluar la implementación de Iso 14001:2015 en la empresa Ancestros Vega Gourmet identificando las acciones realizadas evaluando así su efectividad y participación en el proceso productivo.															
CRITERIOS DE AUDITORIA				DOCUMENTO RELACIONADO				RECURSOS NECESARIOS											
Se tiene en cuenta en este programa de auditoria la norma ISO 14001 :2015				Programa de Disposición y Manejo de Residuos . Disposición de Residuos				Formato 1. Recurso Tecnológico: Internet, computadores e impresoras, listas de chequeo 2. Recurso Humano: Personal auditado de cada área 3. Recurso Físico: instalaciones locativas de la empresa											
Proceso	Justificación del impacto del hallazgo y por ello la prioridad en la gestión	Objetivo de la auditoría	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	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable: Líder de proceso auditado	
Hallazgo 1. Aunque se cuenta con un mapa de procesos esta no plasma de manera clara todas las entradas y salidas lo cual dificulta evidenciar la adecuada implementación y funcionamiento del sistema de gestión.	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para lograr su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos por el sistema de gestión ambiental (Norma ISO 14001:2015 Numeral 4.1). La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional (Norma ISO14001:2015 Numeral 4.4)	Evaluar la aplicabilidad y funcionalidad de mapa de procesos validando así la efectividad de implementación del sistema de gestión ambiental .	Equipo Control de Calidad	Equipo Ambiental	Analisis Documental: Se solicita el mapa de procesos para evidenciar el flujo del proceso de la organización . Se solicita manual de gestión ambiental. Se solicitan formatos implementados respecto a sistema de gestión ambiental en la organización Entrevistas : Se pregunta sobre la función del sistema ambiental en la organización. Se consulta a el operador sobre si conoce cual es la política ambiental de la organización. Comparativos : Verificar si se presenta cambios en el mapa de procesos o en los procesos estipulados en la organización y si se esta implementando tal cual como esta documentado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Gestion Ambiental	
Hallazgo 4. Se encuentra documentación relacionada con los procesos de capacitación relacionados con el proceso de implementación y sensibilización del sistema, sin embargo al indagar entre el personal algunos aseguran no haber recibido capacitación en torno al sistema, a lo que el responsable del sistema de gestión responde que se trata de personal que lleva poco tiempo en la empresa	Desconocimiento del Sistema: La falta de capacitación adecuada genera un desconocimiento que puede resultar en errores y disminución de la eficiencia en el trabajo. Impacto en resultados: La falta de habilidades puede afectar negativamente a la productividad y la calidad del trabajo, impactando la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa. Desigualdad en la Capacitación: La percepción de que solo algunos empleados han sido capacitados puede generar tensiones y divisiones en el equipo, con todo esto esta incumpliendo la norma ISO 14001:2015, el numeral 7.2 se centra en la competencia del personal. Establece que la organización debe determinar la competencia necesaria para los trabajos que afectan el desempeño ambiental y proporcionar formación o tomar acciones adecuadas para asegurar que el personal cuente con la competencia requerida.	Desarrollar e implementar un programa de capacitación integral sobre el sistema de gestión ambiental y de calidad para todo el personal de la empresa, asegurando que todos los empleados, incluyendo aquellos con menos tiempo en la organización, reciban la formación adecuada en los procesos y prácticas relacionadas con el sistema, con el fin de garantizar una comprensión uniforme y efectiva de las políticas y procedimientos establecidos en ancestros gourmet	Equipo Control de Calidad	Equipo Ambiental	Documentación: Políticas, procedimientos y registros relevantes. Registros de Capacitación: Listas de asistencia y materiales de formación. Entrevistas: Conversaciones con el personal sobre su comprensión del sistema. Observaciones Directas: Inspecciones en el lugar de trabajo. Informes Anteriores de Auditoria: Resultados de auditorias pasadas. Encuestas: Cuestionarios para evaluar la percepción del personal. Indicadores de Desempeño: Métricas sobre la eficacia del sistema. Estos insumos proporcionan evidencia objetiva para evaluar el cumplimiento y la eficacia del sistema auditado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Gestion Ambiental
Hallazgo 6. Aunque la empresa tiene establecido un cronograma para la revisión del sistema de gestión ambiental se encuentra que no se ha cumplido con lo estipulado y no se ha hecho una revisión del sistema.	Para garantizar la eficacia y la mejora continua del sistema de gestión ambiental, la norma ISO 14001:2015 requiere una revisión. A pesar de que se estableció un plan para su cumplimiento, este no se cumplió, lo que ha tenido consecuencias perjudiciales para el sistema y la organización en su conjunto. Se requiere justificar la relevancia de realizar esta revisión de manera oportuna y organizada en este contexto. En el capítulo 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación destaca la importancia de realizar revisiones regulares para garantizar que el sistema de gestión ambiental cumple con sus objetivos y cumple con los requisitos legales y normativos aplicables. La falta de cumplimiento en esta área puede conducir al incumplimiento de las normas mencionadas, lo que podría exponer a la organización a sanciones legales, multas o la pérdida de la certificación ambiental. Por lo tanto, mantener el ciclo de revisión es esencial para que la empresa cumpla con las leyes y se comprometa con la protección del medio ambiente.	Analizar de forma autónoma la efectividad y la observancia de los procedimientos y controles internos de la entidad, la verificación comprende: Eficacia operativa: Evaluar si los procedimientos se realizan conforme a las regulaciones vigentes. Cumplimiento Normativo: Evaluar el cumplimiento de las políticas tanto internas como externas pertinentes. Identificación de Riesgos: Identificar áreas potenciales de optimización y peligros en los controles existentes.	Equipo Control de Calidad	departamento de gestión ambiental	Documentación del Sistema de Gestión Ambiental manuales y procedimientos que cumplen con la norma ISO 14001:2015 y describen cómo la organización gestiona sus aspectos ambientales. Registros de Auditorías Anteriores informes de auditorías anteriores que describen problemas, medidas correctivas y resultados. Reportes de Desempeño Ambiental indicadores importantes de uso de recursos, gestión de desechos y cumplimiento ambiental. Registros de Capacitación documentación de las actividades formativas llevadas a cabo para asegurar que el personal esté bien informado sobre temas ambientales. Plan de Acción y Cronogramas medidas y plazos establecidos para mejorar el desempeño ambiental y corregir problemas. Entrevistas y Encuestas Herramientas para obtener información directa sobre la participación del personal en la implementación del sistema.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Gerente de sostenibilidad	
Hallazgo 2 Se cuenta con una política ambiental en donde se plasmó el compromiso de la alta dirección para suministrar los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión ambiental. Sin embargo al revisar los documentos soporte no se evidenció el acta de compromiso en firmada por las altas directivas corroborando lo plasmado en la política ambiental.	5.1 La alta dirección demuestre el liderazgo y compromiso y así asegurar la disponibilidad de recursos por este es un incumplimiento debido a que no dispone de evidencia documental clara que respalde el compromiso explícito requerido en el numeral 5.2, esto es crucial para demostrar que la política ambiental ha sido aprobada y respaldada por la alta dirección, es parte integral del mantenimiento de un sistema de gestión ambiental conforme a la ISO 14001:2015	Revisión de los soportes firmados por las altas directivas con el fin de corroborar la información justificada en la política ambiental del suministro de los recursos necesarios	Equipo Control de Calidad	Alta dirección	Documental: Realizar la revisión de las actas de las reuniones que se hallan llevado a cabo en especial el acta de compromiso de los recursos necesarios, al igual que los procedimientos y manuales del sistema. Registros: Verificar si se cuenta con registros de mantenimiento del sistema de gestión, inspección ambiental y evaluaciones de riesgo Entrevistas: Solicitar información al personal si ellos tienen conocimiento de la política y los recursos que se tienen para el mantenimiento del sistema de gestión ambiental	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Líder de seguridad, salud y medio ambiente (HSE)	
Hallazgo 3 Al revisar la alineación entre los requisitos legales establecidos en torno a la gestión ambiental y lo concerniente a los requerimientos normativos en Seguridad y Salud en el trabajo se evidencian incongruencias lo cual afecta de manera negativa el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental.	La organización debe determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales y así mismo se debe determinar como se aplican a la organización. Tener en cuenta cuando estos requisitos legales y otros requisitos cuando se se establece, implemente, mantenga y mejoren continuamente su sistema de gestión ambiental. Los requisitos legales pueden dar como resultado riesgos y oportunidades en la organización (Norma ISO:14001:2015, Numeral 6.1.3)	Verificar el cumplimiento de requisitos legales que estén alineados a los requerimientos de Seguridad y Salud en el trabajo y al funcionamiento del sistema de Gestión ambiental.	Equipo Control de Calidad	Equipo Ambiental	Analisis Documental: Se solicita procedimiento implementado donde se encuentren consignados los requisitos legales. Se solicita control de cambios de requisitos legales que están ligados a la organización para su respectivo cumplimiento y se pregunta sobre cuando fue su última actualización. Comparativos: Se solicita lista de chequeo o Formato sobre la última auditoria donde se identifiquen observaciones identificadas y se valida planes de acción para mitigar el hallazgo. Entrevistas : Se realizan preguntas sobre si conoce que requisitos legales están ligados a la organización para el cumplimiento del sistema de Gestión ambiental.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Gestion Ambiental	
Hallazgo 5 La documentación presentada no soporta adecuadamente la apropiada implementación del sistema, no se encuentran procedimientos de satisfacción del cliente y evaluación del sector externo.	La organización debe contar con una correcta gestión de la información documentada que asegure la disponibilidad, actualización y control de los documentos y se limita la capacidad de poder evaluar los riesgos, mejorar el desempeño ambiental y cumplir con los requisitos legales y de las partes interesadas, como tambien, puede generar una falta de alineación con los objetivos de sostenibilidad (NTC ISO:14001:2015, numeral 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3)	Verificar que la gestión de la información documentada cumpla con los requisitos de la norma, y si la falta de procedimientos para satisfacción del cliente y evaluación del sector externo está afectando la capacidad de la organización para gestionar riesgos, mejorar el desempeño ambiental y cumplir con los requisitos legales y de partes interesadas.	Equipo Control de Calidad	Equipo Ambiental	Inspeccionar la documentación como: políticas, manuales, procedimientos y registros, entrevista a los responsables del SGA y poder confirmar si se han implementado procedimientos relacionados con la satisfacción del cliente y evaluación del sector externo Revisión de registros de seguimiento quejas de clientes y resultados de evaluación de las partes interesadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Gestion Ambiental	

Conclusiones

En el desarrollo de este trabajo se logró identificar la estructura y aplicabilidad que presenta la norma ISO 14001:2015 en las empresas productoras de alimentos y la manera cómo influye el ciclo PHVA en su interpretación e implementación en la industria y como esta juega un papel importante en los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria.