

Plan de mejora al sistema de gestión ISO 22000:2018 para la empresa
“Ancestros Vega Gourmet SAS”

Cesar Giovany Bautista Nuñez

Maciel Karime Blanco Gómez

Oscar Eduardo Duarte León

Karen Daniela Mesa Thomas

Juan Pablo Bonilla Peña

Asesor

Ing. Norma Beatriz Jurado Cortes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnológicas e Ingeniería ECBTI

Ingeniería de Alimentos

Opción de grado

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 del 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 la gestión de inocuidad ISO 22000:2018 en un contexto imaginario relacionado con la producción de alimentos.

Dedicatoria

“Dedico este título a Dios por darme las fuerzas, la sabiduría, por darme esa luz que me guía en mis momentos de incertidumbre, y permitirme culminar este proceso de formación y ser un Ingeniero de Alimentos, también a mi esposa Mariela, a mis hijos Sergio y Joel, que me apoyaron siempre y estuvieron presentes en esta lucha, con sus consejos y ánimo, a AGROSAVIA por creer en mí y apoyarme en mi estudio, a mis compañeros porque de ellos aportaron conocimientos en cada actividad realizada, a los tutores por brindar su conocimiento, dedicación, entrega, y que de ellos me llevo un gran aprendizaje profesional.”

Cesar Giovany Bautista Núñez

“Este trabajo está dedicado a Dios, a mi familia y a todas las personas que han sido parte de este proceso de formación. Agradezco infinitamente a Dios por su guía y a ellos por su sacrificio, comprensión y apoyo, pues sin su presencia y respaldo, este logro no habría sido posible.”

Oscar Eduardo Duarte León

“En primer lugar, a Dios por darme la persistencia, resiliencia y fortaleza necesaria para poder atravesar de la mejor manera los obstáculos que se me presentaron en este laborioso camino; a mis padres, familiares, a mi esposo e hijos que sin lugar a duda fueron mi mayor motivación y apoyo constante y, por último, pero no menos importante a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron a lo largo de esta carrera.”

Maciel Karime Blanco Gómez

“A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y su paciencia infinita durante este proceso. Gracias por creer en mí y motivarme a seguir adelante. A mis compañeros, por compartir este viaje de aprendizaje, por los momentos de colaboración y por ser fuente de inspiración y conocimiento. Juntos hemos superado retos y alcanzados metas.

A mis tutores, por su dedicación, guía y compromiso. Su esfuerzo y sabiduría han sido fundamentales para mi crecimiento personal y profesional. Este logro es un reflejo de todo lo aprendido y de los vínculos que hemos formado en este diplomado.” ¡Gracias a todos!

Juan Pablo Bonilla Peña

“A mis padres por todos sus esfuerzos por brindarme una buena educación, por formarme y sobre todo por amarme incondicionalmente. Me siento afortunada de tenerlos y siempre contar con su apoyo, agradezco cada una de sus enseñanzas, gracias a ustedes soy lo que soy y este logro también les pertenece. Gracias infinitas.”

Karen Daniela Mesa Thomas

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento En primer lugar a Dios, por brindarnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesaria para enfrentar cada desafío, a todas las personas que han sido parte importante logro de culminar nuestro pregrado en Ingeniería de Alimentos, a nuestros tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, les agradecemos profundamente su dedicación, apoyo y por compartir sus conocimientos, su compromiso con nuestra educación que ha sido invaluable y deja huella imborrable en nuestra formación profesional, y finalmente. Agradecemos a nuestros familiares y compañeros, quienes estuvieron a nuestro lado, brindándonos apoyo incondicional.

Resumen

La empresa Ancestros Vega Gourmet SAS, se dedica a la producción de alimentos procesados de origen vegetal, y lleva significativos avances en la implementación de la norma ISO 22000:2018, basada en sistemas de prerrequisitos y el enfoque HACCP, en búsqueda de garantizar la sanidad e inocuidad de sus productos. Una auditoría interna realizada recientemente reveló ocho hallazgos de no conformidad, reflejando deficiencias en la gestión de la inocuidad. En el presente proyecto se plantea un plan de mejora que pretende analizar y evaluar detenidamente cada uno de los hallazgos, identificar las fallas del sistema y establecer estrategias y correctivas que permitan fortalecer el sistema. El plan de mejora planteado usará las directrices de las normas ISO 22000:2018 e ISO 19011:2018, considerando aspectos como diagnóstico inicial, alternativas de solución, actividades, metas, recursos, indicadores, y responsables. Además de corregir las no conformidades, este enfoque tiene como objetivo la optimización de los procesos, garantizar el cumplimiento legislativo, fortalecer la imagen corporativa y mejorar la competitividad de la empresa Ancestros Vega Gourmet en el mercado. El proyecto se fundamenta en un marco teórico que resalta la importancia de las auditorías como herramientas sistemáticas y objetivas para evaluar el desempeño de la organización. Estas auditorías facilitan el hallazgo y evaluación de desviaciones de los estándares establecidos, permitiendo el planteamiento de las acciones correctivas apropiadas en respuesta a las no conformidades. Esta iniciativa busca contribuir a que Ancestros Vega Gourmet SAS pueda consolidarse en el mercado como un proveedor confiable de alimentos procesados, manteniendo altos estándares calidad y seguridad.

Palabras clave: Auditoria, inocuidad, mejora, competitividad.

Abstract

The company Ancestros Vega Gourmet SAS specializes in the production of processed plant-based foods. It has made significant progress in implementing the ISO 22000:2018 standard, which is based on prerequisite systems and the HACCP approach, aimed at ensuring the safety and quality of its products. A recent internal audit revealed eight non-conformity findings, highlighting deficiencies in the management of food safety. This project proposes an improvement plan designed to thoroughly analyze and evaluate each finding, identify system shortcomings, and establish strategies and corrective actions to strengthen the system.

The proposed improvement plan will follow the guidelines of the ISO 22000:2018 and ISO 19011:2018 standards, addressing aspects such as initial diagnosis, alternative solutions, activities, goals, resources, indicators, and responsibilities. Beyond addressing non-conformities, this approach aims to optimize processes, ensure legislative compliance, enhance corporate image, and improve the competitiveness of Ancestros Vega Gourmet in the market.

The project is based on a theoretical framework that underscores the importance of audits as systematic and objective tools for evaluating organizational performance. These audits facilitate the identification and assessment of deviations from established standards, enabling the formulation of appropriate corrective actions to address non-conformities. This initiative seeks to help Ancestros Vega Gourmet SAS consolidate its position in the market as a reliable supplier of processed foods, maintaining high quality and safety standards.

Keywords: Audit, safety, improvement, competitiveness

Tabla de Contenido

Introducción	12
Descripción del problema	13
Planteamiento del problema.....	13
Sistematización del problema	13
Justificación	15
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos.....	16
Marco de Referencia	17
Antecedentes	17
Marco Contextual.....	19
Marco Teórico.....	20
Auditoría	20
Programa de auditor	21
Plan de auditor.....	21
Hallazgos de la auditoria	21
Buenas prácticas de manufactura BPM.....	22
Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos SGIA.....	22
Plan de mejora.....	22
No conformidad	23
Plan de mejora al sistema de gestión ISO 22000:2018 para la empresa “Ancestros Vega Gourmet SAS”	24

Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Referencias Bibliográficas	44
Apéndices.....	46

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Plan de mejora hallazgo 45</i>	24
Tabla 2. <i>Plan de mejora hallazgo 84</i>	26
Tabla 3. <i>Plan de mejora hallazgo 132</i>	28
Tabla 4. <i>Plan de mejora hallazgo 160</i>	30
Tabla 5. <i>Plan de mejora hallazgo 114</i>	32
Tabla 6. <i>Plan de mejora hallazgo 6</i>	34
Tabla 7. <i>Plan de mejora hallazgo 24</i>	37
Tabla 8. <i>Plan de mejora hallazgo 58</i>	39

Lista de Apéndices

Apéndice A Programa de auditoría.....	46
---------------------------------------	----

Introducción

La implementación, seguimiento y verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos contemplado en la norma ISO 22000:2018, garantiza a las organizaciones elaborar y obtener productos inocuos que cumplan con los requisitos legales y los aplicables; así mismo avala el cumplimiento de la satisfacción de los requisitos del cliente, aumentando la confianza del consumidor; mejora el desempeño global de la organización en la inocuidad de los alimentos, contribuyendo a la eficiencia operativa, identificando y controlando los peligros asociados a cada una de las etapas en la cadena alimentaria; lo cual permite a la organización tener eficiencia y eficacia en el logro de sus resultados propuestos referentes al sistema de gestión y a su vez permite acceder a nuevos mercados y mejora la imagen corporativa de la compañía.

“Ancestros Vega gourmet SAS” es una compañía que se dedica a la producción de alimento procesados de origen vegetal y ha introducido nuevas categorías de producto como parte de su estrategia de diversificación; una de ellas es la bebida vegana (avena, soya, quinoa), sabor natural y endulzado con Stevia. En su proceso y compromiso la empresa se ha esforzado por establecer un sistema de gestión de calidad e inocuidad y ha tratado de cumplir con la normatividad vigente; sin embargo, en la auditoría realizada al sistema se encontraron hallazgos no favorables que requieren de la implementación de un plan de mejora.

En esta propuesta de plan de mejora al Sistema de Gestión ISO 22000:2018, se busca establecer acciones y estrategias que no solo permitan el cumplimiento de la normatividad vigente, sino que también la compañía “Ancestros Vega gourmet SAS” se sostenga en el mercado con un calificativo de seguridad y confianza para sus clientes, logrando competitividad, crecimiento económico y desarrollo sostenible.

Descripción del problema

La empresa “Ancestros Vega Gourmet SAS”, dedicada a la producción de alimentos procesados de origen vegetal, ha implementado un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos conforme a la norma ISO 22000:2018. Sin embargo, durante la auditoría del sistema, se identificaron hallazgos no favorables que afectan la eficacia de las medidas de inocuidad y calidad. Estos hallazgos ponen en riesgo la capacidad de la empresa para cumplir con los requisitos legales y las expectativas de los clientes, lo que podría impactar negativamente su imagen corporativa y su competitividad en el mercado.

Planteamiento del problema

A pesar de los esfuerzos realizados por “Ancestros Vega Gourmet SAS” para establecer un sistema de gestión de calidad e inocuidad, las no conformidades y los hallazgos no favorables detectados en la auditoría interna que se viene realizando, evidencian deficiencias en el cumplimiento de la norma ISO 22000:2018. Esto no permite proponer y ejecutar de manera correcta un plan de auditoría de mejora para corregir las brechas existentes y así lograr asegurar la inocuidad de sus productos, mantener la confianza de sus clientes y mejorar su desempeño.

Sistematización del problema

Para la sistematización del problema, es estrictamente necesario cumplir un orden con el planteamiento del plan de auditoría. Se hace necesario la información de la identificación de los hallazgos y las no conformidades de la empresa “Ancestros Vega Gourmet SAS”. El líder del proceso y equipo de auditores, deben estar coordinados, con objetivos específicos y responsabilidades establecidas que permitan identificar y abordar correctamente las deficiencias detectadas. Durante el transcurso de la auditoría, se debe seguir las pautas establecidas por el líder auditor y registrar de manera detallada cada hallazgo identificado por escrito.

Una vez identificados los hallazgos de la no conformidad, se deberá plasmar la información en un formato de plan de mejora de manera ordenada así:

- Aspecto
- Diagnóstico inicial
- Alternativas de solución
- Actividades
- Metas
- Recursos
- Indicador
- Ejecución
- Responsable dependencia
- Medio de verificación

Justificación

La competitividad en las organizaciones es un factor que está creando cada vez más la necesidad de inclusión en los mercados, la innovación en productos, servicios y/o procesos se ha convertido en un método eficaz que permite a las empresas diferenciarse y capturar valor en mercados saturados o altamente competitivos. Así mismo, la implementación de sistemas de gestión de inocuidad alimentaria es una herramienta que permite a las industrias de alimentos la obtención de productos seguros y de calidad, la optimización de procesos, el posicionamiento en el mercado, la satisfacción de las necesidades de los clientes, la capacidad para enfrentar los desafíos, el mejorar de manera continua y sostenida su participación en el mercado.

Las organizaciones deben evaluar constantemente la eficiencia de los sistemas de gestión con el fin de garantizar su correcta implementación y cumplimiento, por lo anterior, “Ancestros Vega gourmet SAS” está comprometida con el sistema y ha venido implementando mecanismos de monitoreo, seguimiento y auditoría interna. Como resultado de la auditoría interna se encontraron varios hallazgos que identifican las debilidades en el sistema y que es necesario realizar un seguimiento en esos aspectos en los cuales no fue bien evaluado.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos estipulados por la norma ISO 22000:2018 se genera la propuesta de un plan de mejora que contribuya a la optimización de los procesos en la organización, la calidad de sus productos, la competitividad en el mercado y mantener la confianza y reputación para el consumidor.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora al Sistema de Gestión ISO 22000:2018 para la empresa “Ancestros Vega gourmet SAS”, basados en auditorías realizadas, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la gestión de la inocuidad y del ambiente en el procesamiento de alimentos por medio de la identificación de peligros y riesgos relacionados con los procesos de la organización.

Objetivos Específicos

Analizar de manera crítica y detallada los resultados de las auditorías internas para conocer el estado actual del sistema de gestión ISO 22000:2018.

Plantear alternativas de solución para las no conformidades encontradas durante las auditorías internas con el fin mejorar el desempeño de la organización y el cumplimiento de los requisitos legales.

Establecer actividades que permitan fortalecer el sistema de gestión, basado en los hallazgos de la auditoria, y optimizar los procesos teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 22000:2018.

Marco de Referencia

Para elaborar el plan de mejora de la empresa Ancestros Vega gourmet SAS, se consultaron las normas ISO 19011:2018 e ISO 22000: 2018. Normas fundamentales para comprender, analizar y evaluar los objetivos establecidos para su diseño y ejecución, especialmente después de procesos de evaluación de auditorías.

La norma ISO 19011:2018 proporciona las directrices y lineamientos sobre tipos de auditorías, Incluyendo los principios fundamentales de estas y la relación que tienen con los sistemas de gestión, (Icontec, 2018) .

La norma ISO 2200:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión que tiene como fin la inocuidad alimentaria, siendo aplicable a toda organización para demostrar su capacidad de controlar los peligros que puedan afectar la inocuidad alimentaria. Así como también incorpora todos los elementos de las buenas prácticas de manufactura (BPM) y el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Critico (HACCP). (Icontec, 2018) .

Antecedentes

Ancestros Vega Gourmet SAS se posiciona en el mercado de alimentos procesados de origen vegetal, destacándose por su compromiso con la calidad y la innovación en sus productos. Su principal valor es su amplia oferta de productos que se distribuyen en canales institucionales, tiendas de barrio y restaurantes de especializados de la ciudad. La compañía ha evolucionado su oferta para adaptarse a las preferencias y necesidades de los consumidores. Además de mezclas de semillas y cereales tipo granola se ha introducido nuevas categorías de productos como parte de diversificación, una de ellas es la bebida vegana (avena, soya, quinoa), sabor natural con Stevia.

El respeto por la tradición culinaria se entrelaza con la modernidad, Ancestro Vega Gourmet SAS, busca satisfacer las exigencias del consumidor cada vez más consciente de la calidad y la salud. Para lograrlo, la compañía ha implementado un sistema de gestión de inocuidad que asegura la excelencia de sus productos, lo que es fundamental para competir en el mercado y mantener confianza del consumidor. El objetivo de cumplir con la normativa vigente y garantizar la seguridad alimentaria, Ancestros Vega Gourmet SAS ha avanzado en la implementación de programas de prerequisites y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), así como en el desarrollo del sistema HACCP (Análisis de peligros y puntos críticos de control). Estos esfuerzos son parte de un ciclo continuo de mejora que sigue el modelo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), permitiendo a la compañía monitorear y auditar sus procesos internos de manera efectiva. Ancestros Vega Gourmet ha decidido avanzar en un sistema de gestión de inocuidad al adoptar la norma ISO 22000:2018, dado que ya cuenta con avances en BPM y HACCP. Para ello, se ha llevado a cabo una evaluación interna de los requisitos de la norma ISO 22000:2018, lo que ha permitido identificar áreas de mejora y establecer un plan de auditoría interna que aborde las debilidades detectadas. Este enfoque no solo busca cumplir con los estándares de calidad, sino también fortalecer la reputación de Ancestro Vega Gourmet como una compañía confiable en el sector de alimentos procesados

ISO 22000:2018, lo que ha permitido identificar áreas de mejora y establecer un plan de auditoría interna que aborde las debilidades detectadas. El programa de auditoría interna propuesto se centrará en aquellos procesos donde se encontraron deficiencias significativas, priorizando aquellos con mayor impacto en la producción de alimentos inocuos. Este enfoque no solo busca cumplir con los estándares de calidad, sino también fortalecer la reputación de Ancestros Vega Gourmet como un proveedor confiable en el sector de alimentos procesados.

Marco Contextual

Ancestros Vega Gourmet SAS se dedica a la producción de alimentos procesados de origen vegetal, una de ellas es la bebida vegana (avena, soya, quinoa), sabor natural y endulzado con estevia. La compañía sigue escalando en su sistema de gestión de inocuidad por lo que está implementando la norma ISO 22000:2018, para ello, ha realizado al interior de la compañía una verificación de lo avanzado, en la auditoría interna se encontró 8 hallazgos por lo cual se realiza un plan de mejora para estos, en lo cual obtendremos el hallazgo, aspecto normativo, diagnóstico inicial, alternativas de solución, actividades, metas, recursos , indicador, ejecución, responsable o dependencia y medio de verificación, en el análisis se debe seguir la aplicabilidad de la ISO 22000: 2018 y la directriz de la ISO 19011:2018, así como tener claro los objetivos de cumplimiento y requisitos obligatorios de la norma. El propósito de este proyecto es estudiar cada hallazgo e identificar que requisito se incumple y tomar un plan de mejora para el levantamiento de las no conformidades de estos.

Marco Teórico

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas (3.8) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (3.7). (Icontec, 2018)

Según Florián. C (2016) La auditoría es una práctica antigua como las civilizaciones mismas y ha evolucionado junto con la humanidad, en la prehistoria esta surgió como una actividad de verificación de principios contables, en la edad media se usaba para controlar el pago del diezmo por parte de los hacendados a la iglesia y al virrey; en la edad industrial se establecen las primeras corrientes de auditoría anglosajona, y en la edad informática surgió a medida que las empresas comenzaron a reconocer la importancia de la información y el sistema.

La auditoría se ha convertido en una práctica cada vez más común y relevante en diversos ámbitos de la vida social, empresarial y gubernamental. Con una diversidad de profesionales involucrados como abogados, médicos, contadores e ingenieros practicantes en auditorías. Esta práctica se ha enfrentado a grandes dificultades teóricas, especialmente en cuanto a sus fundamentos y estructuras conceptuales, recientemente se ha comenzado a prestar atención a aspectos, como: revisión de la eficiencia de los empleados, procedimientos administrativos, normativos y actualización de políticas empresariales, entre otras. (Florián, C, 2016)

Según (Villardefrancos Álvarez & Rivera, 2006)La misión de la auditoría deja limitarse a la mera actividad de control y asume una función de asesoramiento a los órganos directivos de la empresa a partir de los años cincuenta. Sus dos funciones son:

- 1- Controlar la eficacia de las políticas y los medios que utiliza la empresa descubriendo cualquier desviación sobre lo planificado.

- 2- Recomendar las medidas adecuadas para corregir o mejorar determinadas actuaciones.

Programa de auditoría

Acuerdos para conjunto de una o más auditorías (3.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. (Icontec, 2018). El programa de auditoría es esencial para la organización y estructurar las auditorías de manera efectiva, asegurando, la planificación, objetivos, alcance, tiempo y el propósito específico.

Plan de auditoría

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (3.1). (Icontec, 2018). El plan de auditoría es el documento esencial que detalla el proceso de la auditoría de una forma objetiva, la cual se seguirá los requisitos de la norma específicas. El plan comprende de unos componentes (objetivos, alcance, metodología, cronograma, recursos, criterios de evaluación) de los cuales permite a los auditores que cumplan con los requisitos reglamentarios, aspectos críticos, y con una visión clara de las expectativas a los resultados deseados.

Hallazgos de la auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.9) recopilada frente a los criterios de auditoría, (3.7). (Icontec, 2018). Los hallazgos de auditoría son un producto generado durante la ejecución del proceso auditado, que le llaman la atención del auditor y que en su opinión, se debe comunicar a la organización, ya que se presentan deficiencias importantes que podría afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y aportar información confiable y consistente. (Restrepo, M, 2018)

Buenas prácticas de manufactura BPM

Según Barreno, V. (2024) la Buenas prácticas de manufactura, son un sistema de control de calidad e inocuidad a través de la eliminación de riesgos de contaminación de producto, estableciendo una serie de normas y directrices que se implementa para garantizar la inocuidad y la confianza del alimento. Las buenas prácticas de manufactura BPM, ayuda a garantizar el diseño, seguimiento y control de los procesos e instalaciones, con estándares que ayudan a asegurar la identidad, solidez y calidad de sus productos.

Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos SGIA

Según Icontec, (2018) La inocuidad de los alimentos está relacionada con la presencia de peligros relacionados de los alimentos al momento de su consumo, así como los peligros relacionados con la inocuidad que puede ocurrir en cualquier etapa de la cadena alimentaria, por lo tanto es esencial el control adecuado a lo largo de la cadena alimentaria asegurar esfuerzos combinados donde todas las partes hallan compromisos, responsabilidades en el sistema SGIA, principios del análisis de peligros y puntos de control (HACCP-Hazard Analysis and Critical Control Point).

Plan de mejora

Plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toma en una organización para lograr una mejora en su rendimiento, que se constituye como una herramienta para mejorar la gestión como consecuencia de la implementación del sistema de calidad en la organización. (Ortega, A., 2022)

El plan de mejora busca incrementar la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización, con el fin de mejorar continuamente los procesos identificando, proponiendo ideas de mejora, fomentando la cultura de calidad, optimizando la gestión, promoviendo las buenas

prácticas, estableciendo e implementando los cambios para dar cumplimiento a los objetivos a corto, medio o a largo plazo. (Ortega. A., 2022)

Según Pedro (2005) Un plan de mejora permite:

- Situarse en una perspectiva de futuro y repensar la unidad en el marco de los cambios del contexto.
- Pensar, abordar y analizar los problemas de una forma global y con una cierta perspectiva temporal.
- Definir los objetivos que quieren alcanzarse a corto y medio plazo y las acciones específicas que tienen que desarrollarse para lograrlos.
- Ayudar a ordenar y priorizar las decisiones y facilitar la óptima asignación de recursos.
- Implicar a los agentes de las diversas unidades en la mejora de la institución.
- Introducir cambios en la cultura organizativa universitaria basados en la dirección por objetivos.

No conformidad

Según la ISO 22000 (2018) es el incumplimiento de un requisito (Icontec, 2018), este sea específico o de la misma norma, requisito legal o procedimientos internos del sistema de gestión de calidad, esto incluye fallas en procesos críticos que pueden comprometer la calidad del producto o servicio.

Plan de mejora al sistema de gestión ISO 22000:2018 para la empresa “Ancestros Vega Gourmet SAS”

En la información relacionada en las tablas (tabla 1 - tabla 8), se describe el plan de mejora para los 8 hallazgos encontrados en el programa de auditoría interna (**Apéndice A**), realizada al sistema de la gestión de inocuidad ISO 22000:2018 a la empresa imaginaria Ancestros Vega Gourmet.

Tabla 1

Plan de mejora hallazgo 45

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable Dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 45									
ISO 22000: 2018 Capítulo 7 Apoyo 7.4 Comunicación 7.4.2 comunicación externa	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.	Implementar protocolos de verificación para comprobar que las materias primas recibidas cumplan con las especificaciones de la ficha técnica antes de ser aceptadas. Implementar plataforma digital que aloje información y soporte relacionado con las materias primas recibidas	Revisión y actualización de fichas técnicas Establecimiento de protocolos de verificación Mejora de la comunicación con proveedores Documentación de soportes y evidencias	Fichas técnicas actualizadas en un 100% Protocolos documentados y aplicados en un 100% Reuniones trimestrales con proveedores Cumplimiento de soportes	Software de gestión Personal técnico para capacitación en software de gestión Material de capacitación	Porcentaje de materias primas que cumplen con las especificaciones, número de conformidades. Porcentaje de personal capacitado	4 semanas	Jefe de almacén	Registros y evaluación de soportes de fichas técnicas de materias primas de manera trimestral

para realizar su trazabilidad	Capacitación interna del personal	recibidos de proveedores	Documentación, personal	Porcentaje de proveedores
Realizar capacitaciones para el personal involucrado en la recepción y verificación de materias primas, enfocándose en la importancia de la calidad y la comunicación con proveedores	personal	Indicadores definidos y monitoreados	capacidad o	que cumplen con los requisitos.
		Personal completamente capacitado	Presupuesto	

Nota. Plan de mejora para el hallazgo 45, de la auditoria del sistema de gestión de la calidad ISO22000:2018 de la empresa Ancestros

Vega Gourmet SAS. Fuente. Elaboración propia

Tabla 2*Plan de mejora hallazgo 84*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable Dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 84									
ISO 22000: 2018 Capítulo 8 Operación 8.2 Programas prerrequisitos (PPR) 8.2.4	Aunque se cuenta con un proceso de manejo de los residuos líquidos en la empresa, no se encuentra documentación relacionada con el mismo.	Documentar la información del establecimiento de los programas prerequisites referente al manejo de aguas residuales. Garantizar la disponibilidad de información documentada relacionada con el manejo de residuos líquidos. Llevar a cabo un control para la información documentada, que asegure que se encuentre disponible y	Elaborar un manual de gestión integral de residuos. Generar y diligenciar formatos de control de residuos. Utilizar dispositivos de almacenamiento de datos confiables, como softwares de gestión digital de documentos y/o guardar documentos	Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente. Asegurar que la información documentada respecto al manejo de residuos líquidos se encuentre siempre disponible. Asegurar que el manejo de residuos líquidos se realice adecuadamente.	Humano: director de gestión ambiental, supervisor de gestión ambiental, operarios de producción, jefe de archivo. Tecnológico: computadores, conexión a internet, software. Físicos: document	Elaboración de los documentos relacionados con el manejo de residuos líquidos.	1 semana	Director de gestión ambiental	Revisión periódica de disponibilidad de la documentación relacionada con el manejo de residuos líquidos (manual o programa de manejo de residuos sólidos y líquidos y registros de evacuación de residuos líquidos)

sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite, mediante la protección adecuada de manuales o procedimientos y formatos.	físicos en oficinas de archivos.	os, registros, formatos, procedimi entos, manuales, instructivo s.
--	-------------------------------------	---

Nota. Plan de mejora para el hallazgo 84, de la auditoría del sistema de gestión de la calidad ISO22000:2018 de la empresa Ancestros

Vega Gourmet SAS. Fuente. Elaboración propia

Tabla 3*Plan de mejora hallazgo 132*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable Dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 132									
ISO 22000: 2018 Capítulo 8 Operación 8.5 Control de peligros 8.5.4.3 Sistema de seguimiento en los PCC y para los PPRO	Aunque han sido claramente definidos los PPR operativos, los registros de los monitoreos de los mismos se encuentran desactualizados.	Asegurar la actualización de los registros de monitoreo de los PPR operativos. Garantizar una adecuada gestión documental, por medio del establecimiento de lineamientos para la recuperación, retención y disposición de la información.	Revisar y actualizar periódicamente los registros de monitoreo de los PPR operativos. Definir un tiempo para la eliminación de los registros obsoletos. Eliminar los registros que ya cumplieron su ciclo y no son útiles.	Asegurar que la información documentada a respecto a los registros de monitoreo de los PPR operativos se encuentre siempre actualizada. Garantizar un adecuado manejo de los documentos obsoletos.	Humano: director de producción, supervisor de producción, operarios de producción, jefe de archivo. Tecnológico : computador es, conexión a internet, software. Físicos: documentos , registros, formatos, procedimien	% de registros de monitoreo de los PPR actualizados.	2 semanas	Director de producción	Revisión periódica y verificación de actualización de los registros de monitoreo de los PPR operativos.

tos,
manuales,
instructivos.
Infraestruct
ura: Oficina
de archivo.

Nota. Plan de mejora para el hallazgo 132, de la auditoria del sistema de gestión de la calidad ISO22000:2018 de la empresa Ancestros

Vega Gourmet SAS. Fuente. Elaboración propia

Tabla 4*Plan de mejora hallazgo 160*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable Dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 160									
ISO 22000: 2018 Capítulo 8. Operaciones 8.3 Sistema de trazabilidad	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 y rotulado	Tomar medidas de control en todas y cada una de las etapas de elaboración y distribución del producto terminado, que garanticen la adecuada trazabilidad del producto; mediante la codificación o relación por lotes de materiales recibidos, ingredientes, producto en proceso y producto terminado, con el fin de identificar de manera única dichos productos. Conservar información documentada como evidencia del sistema de trazabilidad durante un	Realizar registros de identificación de materias primas, ingredientes, producto en proceso y producto terminado. Crear un archivo o base de datos que garantice la protección de la información. Realizar auditorías internas	Garantizar la eficacia del sistema de trazabilidad implementado. Mejorar el manejo y protección de la información. Asegurar la identificación y el cumplimiento de los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglament	Humano: Personal capacitado Tecnológicos: computadores, conexión a internet, software. Físicos: documentos, registros, formatos, procedimientos, manuales, instructivos.	% de registros de trazabilidad diligenciados completamente	4 semanas	Director de producción	Método estadístico aleatorio o probabilístico. Registro de ingreso de materias primas y fichas técnicas, formatos de producto en proceso y formatos de producto terminado. Informes de auditorías

período de tiempo que mínimo incluya la vida útil del producto.	arios aplicables.	Infraestructura:
Realizar auditorías internas con el objetivo de verificar y probar la eficacia del sistema de trazabilidad.	Garantizar la calidad del producto.	Oficina de archivo.

Nota. Plan de mejora para el hallazgo 160, de la auditoria del sistema de gestión de la calidad ISO22000:2018 de la empresa Ancestros

Vega Gourmet SAS. Fuente. Elaboración propia

Tabla 5*Plan de mejora hallazgo 114*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable Dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 114									
ISO 22000: 2018 Capítulo 8 Operaciones 8.5.1.3 característica s de los productos terminados 8.5.1.4 Uso previsto	Se evidencia que el rotulado del producto no cumple con la legislación vigente respecto a la declaración de la presencia de alergenosen el producto.	Realizar una actualización de las etiquetas que incluya información clara acerca de la presencia de alergenosen el producto. Aplicar un chequeo de conformidad legal para las etiquetas previo a su liberación Capacitar el personal acerca de la importancia del cumplimiento de los requisitos legales relacionado con el etiquetado	Análisis de legislación vigente relacionada con el etiquetado Evaluación y rediseño de etiquetas teniendo en cuenta los requisitos legales. Capacitación del personal. Crear un sistema documentado para el proceso de verificación de etiquetas	Garantizar que el 100% de las etiquetas cumplan con la normatividad en un plazo máximo de 3 meses. Reducir las no conformidades de etiquetado al 0% en máximo 5 meses.	Humano: Personal de calidad, diseñadores de etiquetas y capacitadores. Materiales: Manuales y guías legales actualizadas, equipo de impresión de etiquetas. Presupuesto financiero.	Porcentaje de cumplimiento del etiquetado según la legislación.	8 semanas	Jefe de calidad y equipo de diseño	Documentación y registro del análisis de la legislación relacionada. Evaluación de las nuevas etiquetas. Evaluaciones post capacitación, Informe de los resultados. Listado de asistencia que se firme al inicio y al

Auditorías internas periódicas para asegurar el cumplimiento de la legislación	Software de diseño gráfico y gestión documental	final de cada capacitación. Informes de auditoría.
---	---	---

Nota. Plan de mejora para el hallazgo 114, de la auditoria del sistema de gestión de la calidad ISO22000:2018 de la empresa Ancestros

Vega Gourmet SAS. 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									
ISO 22000: 2018 Capítulo 7. Apoyo 7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización	Existen algunos registros de revisión del sistema, pero se encuentran desactualizados, no se cuenta con un cronograma para la revisión periódica del sistema.	Implementar un sistema de control de los cambios en los documentos o archivos de la empresa, manejando codificaciones de versiones, que garantice la utilización de documentos actualizados. Garantizar que se almacene, organice y gestione de manera adecuada los documentos de la organización.	Elaborar un cronograma para la revisión periódica del sistema. Realizar auditorías internas Verificar la utilización de documentos actualizados en cada una de las áreas de la organización. Identificar, etiquetar, almacenar y/o	Asegurar que la información documentada a se encuentre siempre actualizada. Garantizar un adecuado manejo de los documentos obsoletos.	Humano: director administrativo, jefe de archivo. Tecnológico: computadores, conexión a internet, software. Físicos: documentos, registros, formatos, procedimientos, manuales,	% de registros de revisión del sistema actualizados.	2 semanas	Director administrativo	Revisión periódica y verificación de actualización de los formatos y documentos relacionados. Generar informes detallados después de cada auditoría interna in Situ, que incluyan hallazgos,

eliminar los documentos obsoletos.	instructivos. Infraestructura: Oficina de archivo.	recomendaciones y acciones correctivas.
Controlar el cambio total de los archivos obsoletos.		listas de verificación estandarizadas durante las auditorías para evaluar todos los aspectos relevantes del sistema.
Definir un tiempo prudente para la destrucción de los documentos obsoletos.		Establecer un protocolo documentado que detalla el proceso para el cambio de archivos obsoletos, fechas de destrucción, tiempo de retención y

tabla documental
Registro que documente la identificación, etiquetado y almacenamiento o eliminación de documentos obsoletos. Este registro debe incluir fechas y responsables de cada acción, etiquetas en físico asegurando los procedimientos de la tabla documental.

Nota. Plan de mejora para el hallazgo 6, de la auditoria del sistema de gestión de la calidad ISO22000:2018 de la empresa Ancestros

Vega Gourmet SAS. Fuente. Elaboración propia

Tabla 7*Plan de mejora hallazgo 24*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable Dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 24									
ISO 22000: 2018 Capítulo 6.6.2. Objetivos del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos y planificación para lograrlos.	Aunque se cuenta con objetivos de gestión, en el planteamiento de estos no se evidencia alguna orientación con el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.	Analizar que los objetivos de gestión sean alineados y coherentes con la política y evaluar en qué medida consideran los aspectos del SGIA. Modificar los objetivos que refleje los compromisos con la inocuidad alimentaria. Implementar las revisiones periódicas de los objetivos actualizando los cambios del SGIA.	Organizar reuniones con el equipo de inocuidad o alta dirección para la construcción de los objetivos donde se alineen con el SGIA. Revisar y actualizar periódicamente los objetivos. Hacer seguimiento y verificación de los objetivos y la política del SGIA	Implementar un sistema de seguimiento que permita la verificación y cumplimiento de los objetivos Desarrollar una matriz de riesgos de menor plazo relacionando los riesgos potenciales los cambios en el SGIA Establecer un cronograma de revisión de los objetivos donde incluya la	Humano, capacitado para operar y mantener el SGIA Equipo HACCP, jefe de Calidad, jefe administrativo, jefe de procesos, Gerente Tecnológico : computador, conexión a internet, software.	% de objetivos verificados mediante el seguimiento de cumplimiento. Numero de reuniones de seguimiento de actualizaciones del SGIA.	2 meses	Departamento de calidad	Informe de seguimiento, documentos generados Matriz de riesgo documentada Acta de reuniones de revisión y verificación y cumplimiento de los objetivos del SGIA.

Establecer indicadores que midan el progreso de los objetivos y la efectividad del SGIA	Hacer una matriz de riesgo donde identifique los aspectos y cambios en el SGIA.	evaluación y progreso.	, documentos, medios de comunicación Infraestructura: Oficina de archivo.	Numero de riesgos identificados en la matriz.
---	---	------------------------	--	---

Nota. Plan de mejora para el hallazgo 24, de la auditoría del sistema de gestión de la calidad ISO22000:2018 de la empresa Ancestros

Vega Gourmet SAS. Fuente. Elaboración propia

Tabla 8*Plan de mejora hallazgo 58*

Aspecto	Diagnóstico inicial	Alternativas de solución	Actividades	Metas	Recursos	Indicador	Ejecución	Responsable Dependencia	Medio de verificación
Hallazgo 58									
ISO 22000: 2018 Capítulo 8. 8.9.5 Retirada/recuperación	Se realiza un seguimiento de las contramuestras del producto terminado, sin embargo, se encuentra que no son registradas situaciones presentadas que llevaron a realizar la retirada del producto del mercado.	Se debe implementar un programa de recall en donde se especifique el paso a paso de cómo actuar ante una no conformidad en un lote de producto terminado, se debe establecer responsables y mantener por escrito una trazabilidad que permita rastrear cada unidad del producto en cuestión.	Plantear la problemática entre las áreas involucradas (inocuidad, producción, logística). Identificar lotes de producción más pequeños para identificar más fácilmente el producto terminado. Redactar el programa de recall, establecer responsables e implementar en situaciones reales.	Levantar e implementar un programa de recall eficiente que permita reducir la probabilidad de que un producto no conforme pueda llegar a un cliente. Mantener una trazabilidad por escrito de las novedades presentadas. Redactar el programa de recall, establecer responsables e implementar en situaciones reales.	Personal capacitado En la redacción y elaboración del programa. Tiempo de las áreas involucradas para establecer los objetivos y procedimientos. Formatos de control de trazabilidad de todas las	Porcentaje de cumplimiento en los simulacros realizados. Porcentaje de reportes de clientes por no conformidad s. s.	Levantamiento del programa. 2 meses. Ejecución y seguimiento todo el tiempo	Área de producción, inocuidad, logística.	Verificación del programa por parte de la directora de inocuidad. Registro que detalle los lotes de producción identificados, incluyendo el tamaño de cada lote y los productos asociados, se actualiza cada vez que se realiza un cambio en la producción.

Dejar soporte por escrito de las novedades presentadas, se debe especificar la novedad presentada, cantidades afectadas y datos importantes.	etapas del proceso hasta su distribución.	Procedimiento del sistema de trazabilidad que permita seguir el flujo de cada lote desde la producción hasta el producto terminado.
Se debe realizar simulacros que permitan comprobar la eficiencia de lo planteado en el programa.		formato estandarizado o para documentar las novedades, que incluye campos para la descripción de la novedad, cantidades afectadas y datos importantes.

Plan de simulacro documentado que detalle la frecuencia y los objetivos de los simulacros.

Informes de Resultados que evalúe la eficiencia del plan de simulacros incluyendo los resultados obtenidos, las áreas de mejora identificadas y las recomendaciones para futuras acciones.

Nota. Plan de mejora para el hallazgo 58, de la auditoria del sistema de gestión de la calidad ISO22000:2018 de la empresa Ancestros

Vega Gourmet SAS. Fuente. Elaboración propia

Conclusiones

El análisis crítico de las auditorías internas permitió identificar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión en "Ancestros Vega Gourmet SAS". Este diagnóstico inicial proporciona una base sólida para establecer prioridades de mejora, enfocadas en el cumplimiento de los requisitos de la norma y en la mitigación de riesgos relacionados con la inocuidad alimentaria.

Las alternativas de solución propuestas para las no conformidades encontradas demuestran la viabilidad de implementar acciones correctas efectivas. Estas acciones no solo garantizan el cumplimiento legal, sino que también mejoran el desempeño general del sistema, aumentando la confianza de los clientes y promoviendo un entorno de trabajo más eficiente.

La implementación de actividades específicas basadas en los hallazgos de las auditorías internas contribuye significativamente a optimizar los procesos organizacionales. Este enfoque asegura que el sistema de gestión se alinee con los principios de la ISO 22000:2018, reforzando el compromiso de la empresa con la inocuidad alimentaria y la sostenibilidad ambiental, factores clave para la competitividad en la industria alimentaria.

Recomendaciones

Mantener un cronograma regular de auditorías internas para garantizar que los procesos se sigan alineando con los estándares de la norma y detectar posibles áreas de mejora futura.

Implementar un programa de auditorías internas con una periodicidad clara (por ejemplo, semestral o trimestral) para verificar el cumplimiento continuo de los requisitos normativos y la eficacia de las medidas implementadas. Estas auditorías deben incluir simulacros de trazabilidad, revisiones de etiquetado y pruebas de programas como el de "recall" (retiro de productos).

Además, involucrar a auditores externos periódicamente para aportar una perspectiva imparcial y detectar oportunidades adicionales de mejora.

Invertir en software de gestión documental y trazabilidad que permita una mayor eficiencia en el almacenamiento, recuperación y análisis de datos relevantes.

Establecer alianzas estratégicas con proveedores para garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, promoviendo una comunicación más efectiva y consistente.

Monitorear continuamente los indicadores establecidos para medir la efectividad del sistema de gestión, ajustándolos según las necesidades y objetivos de la empresa.

Continuar con programas de sensibilización y capacitación para el personal, enfatizando la importancia de la calidad y la inocuidad en cada etapa del proceso.

Referencias Bibliográficas

- Barreno, V. (2024). Desarrollo de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para la empresa de lácteos El Toril, ubicado en la parroquia la matriz, San Carlos del cantón Mocha, provincia de Tungurahua. Repositorio. Uta.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b279634a-c2be-43db-8ca6-6f592895be20/content>
- Florián, C. (2016). La auditoría, origen y evolución ¿por qué en Colombia solo se conoce a través de leyes? UNILIBRE.EDU, 3–6.
<https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- Icontec. (2018). GTC-ISO 19011:2018 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
<https://ecollection.icontec.org/pdfview/viewer.aspx?locale=es-419&Q=6F63C8F9328B79FBD6B3FC3733E563C4AB5DD8AF4125EE74&Req=>
- Icontec. (2018). NTC-ISO 22000:2018 Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria .
<https://ecollection.icontec.org/pdfview/viewer.aspx?locale=es-419&Q=6F63C8F9328B79FB97D1B96AD1DC1EC74B65F4EB9F89FC3A&Req=>
- Ortega, A. (2022). Plan de mejora tras auditoría de calidad.
<https://qinnova.uned.es/conocimiento/ficha/def/Mejorar>
- Pedró, F., Abad, F., Arboix, E., Chaves, M., Gimeno, S., Gómez, J., Vilardell, I. (2005). Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora. Agència per a La Qualitat Del Sistema Universitari de Catalunya., 12–13.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24278w/MarcogeneralReviySegPlanMejoraS10.pdf>

Restrepo, M. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *Innovar*, 115128.

<https://doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74452>

Villardefrancos Álvarez, M. D., & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de La Información*, 37(2-3), 54.

<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>

