

**Sistema de gestión ISO 22000:2018 para la empresa**

“Delicias silvestres”,

Diana Paola Ordoñez Rodríguez

Ronal Deiby Cadavid Pinzon

Sandra Eugenia Achuri Orozco

Geovanni Andres Burbano

Jhan Rimmini Lasso Sepulveda

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

2025

### **Nota Aclaratoria**

Para elaborar este trabajo se recurrió a información irreal con el propósito de cumplir las actividades establecidas en el diplomado. Esta labor, orientada a la evaluación final, consiste en presentar un plan de mejora basado en los hallazgos identificados durante una auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018, en un escenario hipotético vinculado a la industria alimentaria.

### **Dedicatoria**

Con este proyecto, concluimos una fase significativa en nuestras vidas y deseamos dedicarlo a quienes han sido claves en esta travesía.

Nuestras familias que estuvieron con su amor, paciencia, sacrificios y que nos han proporcionado el respaldo necesario para realizar y cumplir este sueño.

Cada palabra de apoyo y cada gesto comprensivo han sido un aliciente invaluable para llegar a este punto. A los educadores y guías que influyeron en nuestro recorrido, no solo por la enseñanza, sino por motivarnos a mejorar cada día. Su ejemplo y orientación nos han dejado enseñanzas indelebles que siempre llevaremos con nosotros.

A Dios primeramente y a nosotros mismos como grupo. Este éxito es el resultado de nuestro esfuerzo, nuestras ganas y nuestro compromiso en conjunto, de las largas noches de trabajo, los desafíos superados y el aprendizaje compartido. Que esto signifique el comienzo de muchos más logros en el futuro, con cariño y dedicación.

## **Agradecimientos**

Con gran agradecimiento, escribimos estas palabras a quienes hicieron posible este importante hito en nuestras vidas.

A nuestros tutores, por su constante orientación, paciencia y conocimiento compartido. Su esfuerzo y entrega nos motivaron a enfrentar cada obstáculo y poder superarlos, desarrollarnos no solo como alumnos, sino también como futuros profesionales. Agradecemos profundamente su confianza en nosotros y su papel esencial en este trayecto.

A nuestras familias, por su amor eterno y apoyo invariable. Ustedes son nuestra motivación, fortaleza y un pilar fundamental para continuar forjando nuestro camino profesional. Gracias por estar a nuestro lado en los momentos difíciles y complicados, por entender nuestras ausencias y sacrificios, y por celebrar con nosotros cada pequeño logro. Este éxito también les pertenece a ustedes.

Este proyecto simboliza no solo el fin de una etapa, sino el inicio de una nueva llena de ilusiones y objetivos por alcanzar. A todos ustedes, que nos acompañaron en este camino, les dedicamos sinceramente este logro y un profundo agradecimiento.

## **Resumen**

Se realiza un informe de auditoría para la empresa de aderezos Delicias silvestres con la finalidad de verificar sus lineamientos de acuerdo con la norma del sistema de gestión de inocuidad. cuyo objetivo es corregir las no conformidades que se evidencien en la realización de la auditoría interna. Asegurando la inocuidad y calidad del producto procesado en cada línea y específicamente con la producción de salsa Mostaneza. En el plan se incluyeron oportunidades de mejora como medidas de solución, funciones específicas, objetivos y otras propuestas para alcanzar un buen progreso. Al finalizar el informe considerando la verificar sistema de gestión de inocuidad en los alimentos, se brindan también observaciones, los cuales permiten promover dentro de la empresa una expectativa de mejora y garantía a la seguridad alimentaria con calidad a los consumidores.

***Palabras clave:*** Calidad, inocuidad, auditoria, gestión, consumidores.

### **Abstract**

An audit report is carried out for the dressing company Delicias silvestres in order to verify its guidelines in accordance with the standard of the safety management system, whose objective is to correct the nonconformities that are evidenced in the internal audit. Ensuring the safety and quality of the product processed in each line and specifically with the production of Mostaneza sauce. The plan included opportunities for improvement as solution measures, specific functions, objectives and other proposals to achieve good progress. At the end of the report, considering the verification of the food safety management system, observations are also provided, which allow to promote within the company an expectation of improvement and guarantee of food safety with quality to consumers.

***Key words:*** Quality, safety, audit, management, consumers.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Descripción del Problema .....	11
Planteamiento del Problema .....	12
Sistematización del Problema .....	12
Justificación .....	13
Objetivos .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos específicos .....	14
Marco conceptual .....	15
Marco teórico .....	18
Marco normativo .....	20
Contenido: Informe de Auditoría .....	21
Conclusiones .....	27
Recomendaciones .....	28
Referencias bibliográficas .....	29
Apéndices .....	30

## Lista de Tablas

**Tabla 1** Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad Iso 22000:2018.8

## **Lista de Apéndices**

<b>Apéndice A</b> Programa de Auditoria Interna “Delicias Silvestres” .....	8
---	---

## Introducción

En la actualidad, el sector de la alimentación se enfrenta a un reto creciente relacionado con la calidad y la seguridad de los productos que comercializa. La globalización, junto con la mayor conciencia de los consumidores sobre su salud y bienestar, ha llevado a las empresas a enfocar sus esfuerzos en asegurar que se mantengan altos estándares de calidad y seguridad alimentaria. En este marco, es esencial la adopción de sistemas de gestión de inocuidad basados en la norma ISO 22000:2018, ya que ofrecen un esquema integral que permite a las organizaciones manejar eficazmente la seguridad alimentaria a través de la integración de los procesos y la mejora continua.

La empresa **Aderezos “Delicias Silvestres”** ha ampliado su visión comercial incursionando en el mercado de productos con estándares de exportación. Por lo cual busca garantizar la inocuidad y calidad de sus productos, la empresa ha tomado la decisión estratégica de implementar un sistema de gestión basado en normas internacionales. Como primer paso en este proceso, logró la exitosa implementación del sistema HACCP en línea de salsa **“Mostaneza”**. Posteriormente, y tras asegurar el cumplimiento total de los requisitos del sistema HACCP, se llevó a cabo la implementación del sistema de gestión de inocuidad alimentaria **ISO 22000:2018**. En la primera auditoría realizada bajo este estándar, se detectaron varias no conformidades, lo que representa oportunidad para el fortalecimiento del sistema y la mejora de los procesos internos. Por ello, el presente trabajo tiene como finalidad documentar los hallazgos identificados durante dicha auditoría, analizar sus posibles causas y proponer acciones de mejora concretas que permitan a la organización corregir las deficiencias encontradas y avanzar hacia una gestión de inocuidad más robusta y alineada con los requisitos internacionales.

## **Descripción del Problema**

La organización “Delicias silvestres”, se dedica a la elaboración de diferentes tipos de salsas y aderezos; con el fin de incursionar en productos tipo exportación, aseguraron el cumplimiento del 100% del sistema HACCP e implementaron el SGIA regido bajo la norma ISO 22000: 2018 donde se asegure la inocuidad de los productos, actividades y servicio. Sin embargo, durante la primera auditoria del SGIA, se detectan 8 hallazgos, los cuales se utilizan para dar inicio y cumplimiento al plan de auditoría, el cual proporcionara acciones de mejora a los hallazgos detectados y se recopilara información documentada como evidencia de tratamiento realizado para cada hallazgo y la mejora continua de la organización.

## **Planteamiento del Problema**

La empresa “Delicias silvestres” después de implementar su SGIA regido bajo la norma ISO 22000: 2018, recibe su primera auditoria y como resultado de ella, se detectan 8 hallazgos que evidencian falencias en su SGIA y con ella el prestigio y expansión al exterior de la organización.

## **Sistematización del Problema**

Este documento surge como plan de mejora para el SGIA implementado en la organización “Delicias silvestres”, después de que en su primera auditoria, se evidenciaran 8 hallazgos que involucran el incumplimiento de ciertos numerales de la norma ISO 22000:2018 que rige los requerimientos para un SGIA eficaz. Estos hallazgos son no conformidades con potencial de oportunidad de mejora SGIA que ha implementado la organización; por ello, se requiere la elaboración de un programa de auditoria donde se clasifiquen los hallazgos de acuerdo con la estructura jerárquica de la gestión de la calidad para posteriormente construir un

plan de auditoría que sea coherente con los hallazgos detectados y se evidencie las oportunidades de mejora de cada uno de estos.

En este documento se aborda y se da respuestas al problema evidenciado de acuerdo con el informe de auditoría según la norma ISO 22000:2018 los numerales con incumplimiento y los procesos donde la organización posee oportunidades de mejora para implementar un SGIA eficaz. Dicho plan de acción es construido a partir de la recopilación de la información disponible y otorgada por los lineamientos del Diplomado de profundización, los conocimientos adquiridos durante la capacitación con la entidad SGS.

## **Justificación**

En un contexto global cada vez más exigente en términos de calidad e inocuidad alimentaria, las organizaciones del sector alimenticio enfrentan el desafío de adaptar sus procesos a estándares internacionales que garanticen la seguridad de sus productos. Este panorama ha sido impulsado tanto por la creciente conciencia de los consumidores sobre su salud como por las exigencias regulatorias y comerciales derivadas de la globalización. En este sentido, la implementación de sistemas de gestión basados en la norma ISO 22000:2018 se presenta como una herramienta fundamental para las empresas que buscan asegurar la inocuidad alimentaria, promover la mejora continua y consolidarse en mercados nacionales e internacionales. Es así como la empresa Aderezos “Delicias Silvestres”, consciente de esta realidad, ha decidido adoptar un enfoque proactivo mediante la incorporación de sistemas de gestión reconocidos internacionalmente. Tras haber implementado exitosamente el sistema HACCP en una de sus líneas de producción, la organización avanzó hacia la implementación del sistema de gestión de inocuidad alimentaria ISO 22000:2018. Sin embargo, la primera auditoría realizada bajo este estándar reveló no conformidades que, lejos de representar un obstáculo, constituyen una valiosa oportunidad para optimizar los procesos, fortalecer el sistema de gestión y alinear más estrechamente sus operaciones con las exigencias del mercado internacional.

Por lo cual este trabajo es necesario y pertinente, ya que permitirá documentar de forma estructurada los hallazgos detectados, comprender sus causas y proponer acciones de mejora que contribuyan al perfeccionamiento del sistema de inocuidad alimentaria de la empresa. Este proceso no solo fortalecerá la capacidad operativa de “Delicias Silvestres”, sino que también mejorará su competitividad y reputación en el sector, garantizando productos seguros y de alta calidad para sus consumidores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Estructurar el informe de auditoría del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria conforme a los lineamientos de la norma ISO 22000:2018 en la empresa Aderezos “Delicias Silvestres”, con base en los hallazgos identificados en la línea de producción de la salsa “Mostaneza”.

### **Objetivos Específicos**

Analizar los hallazgos obtenidos durante la auditoría interna del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) en la línea de producción “Mostaneza”, identificando no conformidades, hallazgos positivos y oportunidades de mejora.

Clasificar los hallazgos detectados según los requisitos establecidos en la norma ISO 22000:2018, evaluando su impacto en el cumplimiento del sistema y su desempeño.

Determinar acciones correctivas y oportunidades de mejora a partir de los hallazgos identificados, incluyendo las sugerencias relevantes para auditorías de seguimiento, con el fin de fortalecer la eficacia del SGIA.

Documentar de forma clara, estructurada y objetiva los resultados de la auditoría, facilitando su interpretación, seguimiento y contribuyendo al proceso de mejora continua del sistema.

## **Marco Conceptual**

### **Auditoria**

Es un proceso sistemático según el numeral 3.1 independiente y documentado para obtener y evaluar de manera objetiva evidencias, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. Las auditorías pueden ser internas (primera parte), realizadas por la misma organización, o externas, como las de segunda parte, efectuadas por partes interesadas, y las de tercera parte, llevadas a cabo por organismos independientes como entidades certificadoras o agencias gubernamentales.

### **Plan de auditoria**

Descripción detallada de las actividades (3.1) que se llevarán a cabo durante un plan de auditoría, (3.6) incluyendo los aspectos acordados previamente como el alcance, los objetivos, el cronograma, los recursos, los responsables, criterios de evaluación y los métodos que se aplicarán. (Icontec, 2018) Este plan garantiza que la auditoría se ejecute de forma organizada permitiendo que los auditores cumplan con los requisitos reglamentarios, aspectos críticos y una visión clara de los resultados deseados (ISO 9000:2015)

### ***Hallazgos de auditoria***

Resultados obtenidos al evaluar la evidencia recolectada durante la auditoría (3.9) frente a los criterios establecidos. (3.7) Estos hallazgos (3.10). (Icontec, 2018). pueden reflejar conformidades o no conformidades, y también pueden revelar riesgos, oportunidades de mejora o buenas prácticas dentro de la organización. fuente: iso 9000:2015, 3.13.9

## **Buenas prácticas de manufactura BPM**

Banco Mundial (2020). las buenas prácticas de manufactura Ayuda a prevenir riesgos como la contaminación cruzada, errores en el etiquetado y variaciones en la calidad del producto. Además, facilita el cumplimiento de regulaciones nacionales e internacionales, protegiendo tanto a los consumidores como a las empresas.

## ***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 Análisis and Critical Control Point).

## **Norma ISO 22000: 2018**

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.

## Marco teórico

La calidad y la seguridad de los alimentos son temas muy importantes a nivel mundial. Para empezar, es necesario entender qué significa que un alimento sea “inocuo”. Según el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, la inocuidad alimentaria se refiere a todas las condiciones y medidas que deben aplicarse durante el proceso de producción, almacenamiento, transporte y preparación de los alimentos, con el fin de asegurar que no representen ningún riesgo para la salud de quienes los consumen.

Esto quiere decir que, al llegar al consumidor, los alimentos no deben contener sustancias físicas, químicas o biológicas que puedan hacer daño. Además, el concepto de inocuidad está muy relacionado con el de calidad, ya que un producto de calidad debe ser seguro para el consumo humano.

A nivel internacional, organizaciones como la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura) y la OMS (Organización Mundial de la Salud) trabajan juntas para establecer normas y guías que ayuden a los productores de alimentos a garantizar tanto la calidad como la inocuidad en sus procesos. Por ejemplo, existen normas como la ISO 9001:2015, que ayuda a las empresas a implementar sistemas de gestión de calidad.

También está la norma ISO 19011:2018, que da pautas para realizar auditorías internas o externas en una organización. Esta norma ayuda a planificar y llevar a cabo auditorías, y a evaluar la competencia de las personas responsables de estos procesos.

Todo esto es importante para el caso que se presenta en este documento, donde se inicia un proceso de auditoría enfocado en asegurar que los alimentos cumplan con los estándares de calidad e inocuidad.

Uno de los sistemas más reconocidos es el HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), el cual permite identificar y controlar peligros físicos, químicos y biológicos en el proceso de producción. En el caso de Aderezos “Delicias Silvestres”, la implementación exitosa del sistema HACCP en su línea “Mostaneza” fue un paso fundamental para asegurar la inocuidad de ingredientes como huevo, aceite y especias.

Como siguiente etapa, la empresa adoptó la norma ISO 22000:2018, que establece los requisitos para un sistema de gestión de inocuidad más amplio, integrando los principios del HACCP y mejorando la trazabilidad y comunicación a lo largo de la cadena alimentaria. Sin embargo, en la primera auditoría bajo esta norma se identificaron no conformidades, lo cual evidencia áreas de mejora.

Las auditorías internas y externas, basadas en la norma ISO 19011:2018, son herramientas clave para evaluar la eficacia de estos sistemas. Las no conformidades halladas deben ser vistas como oportunidades para fortalecer el sistema y avanzar en la certificación.

## **Marco Normativo**

El enfoque desarrollado en este trabajo se sustenta en la norma ISO 22000:2018, el Decreto 60 de 2002 y la Resolución 2674 de 2013. Estas disposiciones conforman un marco integral para la gestión de la inocuidad alimentaria, abarcando todas las etapas, desde la producción hasta el consumo. La implementación de sistemas de gestión basados en estos lineamientos resulta efectiva para asegurar la seguridad de los alimentos a lo largo de toda la cadena.

El Decreto 60 de 2002 fomenta la aplicación del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) en plantas procesadoras, regulando el proceso de certificación y velando por la adopción de controles eficaces que prevengan riesgos que comprometan la calidad sanitaria de los productos (Decreto 60, 2002).

A su vez, la Resolución 2674 de 2013 determina los requisitos higiénico-sanitarios aplicables a la elaboración, transformación, preparación, envasado, distribución y comercialización de alimentos y materias primas en el territorio colombiano. Esta regulación es fundamental para asegurar que cada etapa del proceso productivo cumpla con los estándares exigidos en pro de la salud pública (Resolución 2674, 2013).

La integración de estos instrumentos normativos en el plan de mejora no solo permite el cumplimiento de las exigencias internacionales establecidas por la ISO 22000:2018, sino también garantiza que las actividades de la empresa Delicias Silvestres estén alineadas con la legislación nacional vigente. De este modo, se promueve una producción confiable, de alta calidad y en consonancia con las mejores prácticas del sector.

**Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018**  
**empresa aderezos “delicias silvestres”**

**Tabla 1**

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018

<b>OBJETIVO</b>	Verificar el cumplimiento, según sistema de gestión y analizar los hallazgos encontrados en la auditoría realizada a la empresa Aderezos “Delicias Silvestres”, estableciendo su relación con los numerales de la NTC-ISO 22000:2018, y planteando la metodología adecuada para su verificación y gestión.		
<b>ALCANCE</b>	A la línea de producción de la salsa Mostaneza de la Empresa Aderezos “Delicias Silvestres”.		
<b>LUGAR</b>	Ciudad de Palmira.	<b>FECHA</b>	16/06/2025
		<b>HORA</b>	08:00 am
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>Diana Paola</b>	<b>AUDITADO</b>	Gerente general

<b>Ordoñez Rodríguez</b>	Jefe de Compras
<b>Ronal Deiby</b>	Operario de compras
<b>Cadavid Pinzón</b>	Coordinador de planta
<b>Sandra Eugenia</b>	Jefe de producción
<b>Achuri Orozco</b>	Jefe de calidad
<b>Geovanni Andres</b>	Representante de las áreas de
<b>Burbano</b>	mantenimiento, logística,
<b>Jhan Rimmini</b>	almacenamiento, área de seguridad
<b>Lasso Sepulveda</b>	alimentaria, área de control de
	calidad de aguas.
	Encargado de documentación
	y registro del SGIA

---

**REFERENCIA**

NTC-ISO 19011:2018

Reglamento técnico Res. 2674 de 2013 (Colombia)

Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) de la empresa.

Plan HACCP de la línea "Mostaneza

Lista de verificación de auditoría interna (adaptada de ISO 22000:2018)

Matriz de peligros y PCC de la línea de producción

Registros de monitoreo de PCC v PRPO

Documentos del programa de calidad del agua.

Procedimientos de evaluación y aprobación de proveedores

Programa de mantenimiento y calibración de equipos

Registros de capacitación y competencia del personal

Resultados y hallazgos de la auditoría externa previa.

Programa de auditoría interna 2025

---

---

## CONCLUSIONES DE AUDITORIA

---

De acuerdo con la auditoría realizada a la empresa Aderezos Delicias Silvestres nos permitió identificar hallazgos positivos que fueron clave para la conformidad en su Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA), los cuales fueron analizados en relación con los requisitos establecidos en la NTC-ISO 22000:2018. A través de este análisis, se evidencia la necesidad de fortalecer el cumplimiento normativo, asegurando que los procesos sean más confiables.

En el desarrollo de la actividad fue posible comprender los lineamientos del informe de auditoría para poder identificar oportunidades de mejora que permita el correcto desarrollo del sistema de gestión de inocuidad alimentaria y crear ambientes favorables y que se puedan cumplir los objetivos propuestos en la empresa de Aderezos Delicias silvestres.

Adicionalmente, las oportunidades de mejora detectadas durante la auditoría representan un insumo valioso para optimizar el sistema de gestión, ya que permiten anticipar posibles desviaciones, fortalecer procesos críticos y avanzar hacia un modelo de mejora continua que incremente la eficacia del SGIA sin requerir acciones correctivas inmediatas.

En conclusión, la auditoría no solo permitió evidenciar la conformidad en múltiples requisitos, sino que también generó insumos clave para el mejoramiento continuo del SGIA, promoviendo entornos seguros, procesos controlados y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa Aderezos Delicias Silvestres.

---

---

## 1. HALLAZGOS POSITIVOS ENCONTRADOS Y/O FORTALEZAS

---

Durante la auditoría realizada al Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) de la empresa Aderezos Delicias Silvestres, se identificaron los siguientes hallazgos positivos y fortalezas:

“Se tiene implementado un control de documentos”, esto evidencia que la organización mantiene mecanismos para asegurar el uso de documentación vigente y controlada.

“Se cuenta con los documentos necesarios para asegurarse el eficaz desarrollo, implementación y actualización del SGIA”, lo que refleja una estructura documental sólida.

“Se tiene identificado y documentado el control de procesos contratados externamente dentro del SGIA”, lo cual es esencial para garantizar la inocuidad a lo largo de la cadena de suministro.

“Está designado un líder del equipo de inocuidad”, lo que asegura que existe una figura responsable de coordinar y liderar las actividades del SGIA.

“Se cuenta con diagramas de flujo para los productos o categorías de proceso”, indicando un adecuado entendimiento y documentación de los procesos de producción.

“Se han especificado los límites críticos para los PCC establecidos en la línea de producción”, lo cual es fundamental

---

---

para el control eficaz de peligros en puntos críticos.

“Se cuenta con un plan HACCP documentado”, el cual incluye procedimientos de seguimiento, medidas de control y límites críticos, demostrando la implementación de un sistema preventivo basado en el análisis de peligros.

“Existen registros de monitoreo de los PPR operativos”, lo que refleja que hay seguimiento a los prerrequisitos fundamentales para mantener la inocuidad.

“El personal que hace parte del equipo de inocuidad alimentaria posee el conocimiento y la experiencia requerida”, confirmando la competencia técnica del equipo responsable.

#### **Fortalezas observadas durante la auditoría:**

- La empresa ha documentado la política de inocuidad y a su vez se realizan revisiones por la dirección, lo que refleja compromiso con la mejora continua del SGIA.
  - Existen procedimientos y registros necesarios para el desarrollo y mantenimiento del sistema alineados con los requisitos de la norma ISO 22000:2018.
  - Se han considerado aspectos clave como infraestructura, distribución de locales, control de agua y aire, eliminación de residuos, higiene del personal y control de plagas.
  - Aunque se identificaron oportunidades de mejora en la trazabilidad de la distribución, se encontró evidencia de
-

---

trazabilidad desde materia prima hasta el proceso interno.

- El equipo está conformado e informado, y participa activamente en la evaluación y actualización del sistema.
- Numeral 6 Planificación del sistema de gestión: La organización ha establecido objetivos del SGIA y ha considerado riesgos y oportunidades pertinentes, demostrando una planificación estructurada del sistema.
- Numeral 9 Evaluación del desempeño: Se realizan auditorías internas, revisión por la dirección y seguimiento de procesos, lo que asegura el monitoreo eficaz del desempeño del SGIA.
- Numeral 10 Mejora: La organización ha implementado acciones para abordar no conformidades y demuestra evidencia de mejora continua en sus procesos y resultados.

---

## 2. HALLAZGOS POR MEJORAR (INCUMPLIMIENTOS / NO CONFORMIDADES)

---

ASPECTO	N°	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
NORMA- (PVHA)	NC	NTC ISO 22000:2018	
Planificar	1	7.5 Control de la información documentada  7.5.2, 7.5.3	Se encontraron incoherencias entre las versiones de los documentos implementados y la matriz documental, lo que puede generar confusión y uso de información obsoleta.

---

---

“Hallazgo 12” / No Conformidad Mayor.

Planificar	2	5.2 Política de inocuidad	La política de inocuidad no ha sido socializada en todos los departamentos; el área de logística desconoce su contenido. “Hallazgo 35” / No Conformidad Mayor.
		5. 2.2	

Hacer	3	8.2.4. La organización debe considerar lo siguiente al establecer los PPR: - f	El proveedor de huevo pasteurizado no fue evaluado ni registrado por el equipo de inocuidad lo que genera una inconsistencia con el listado maestro de proveedores.
		8.5.1.2. Características de las materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto	“Hallazgo 50” / No Conformidad Mayor.

---

---

Planificar	4	7.2 Competencia	El personal de empaque no conoce los parámetros de control establecidos. Se trata de personal contratado por la temporal sin formación adecuada. “Hallazgo 64” /No Conformidad Mayor.
Hacer	5	8.2. Programas Prerrequisito (PPR) 8.2.4	No existe un procedimiento definido para el control del agua en caso de corte del suministro, a pesar de que se realizan controles habituales. “Hallazgo 83” / No Conformidad Mayor.
Hacer	6	8.Operación 8.5.4. Límites críticos y criterios de acción 8.5.4.2 Determinación de límites críticos y criterios de	En la aprobación del producto terminado se utiliza el color como criterio sin definir un rango específico o parámetro objetivo. “Hallazgo 143” / No Conformidad Menor.

---

---

		acción	
Hacer	7	8.3. sistema de Trazabilidad	Se cuenta con trazabilidad de materia prima y proceso, pero no se evidencian registros del transporte y entrega del producto al cliente final. “Hallazgo 158” / No Conformidad Mayor.
Hacer	7	8.7. Verificación de seguimiento y medición	Los termómetros usados en los procesos de verificación no cuentan con trazabilidad ni certificación por un ente avalado, comprometiendo la confiabilidad de las mediciones. “Hallazgo 183” / No Conformidad Mayor.

---

### 3. HALLAZGOS CON OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO (OBSERVACIONES)

---

ASPECTO	PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA
Contingencia en PPR (agua)	Alta	Se sugiere considerar la inclusión de un procedimiento específico que contemple posibles situaciones de emergencia

---

---

relacionadas con la interrupción del suministro de agua, evaluando la necesidad de establecer mecanismos que permitan mantener la continuidad operativa sin comprometer la inocuidad ni la calidad del producto. Asimismo, sería pertinente reflexionar sobre la disponibilidad de fuentes alternas de abastecimiento y los controles necesarios para garantizar la calidad del agua utilizada en tales casos.

**Formación del personal**  
**(Competencia)**

Alta

Se sugiere evaluar la pertinencia de establecer un plan de formación dirigido al personal nuevo y temporal, que contemple aspectos relacionados con la inducción previa al inicio de labores y el fortalecimiento de competencias vinculadas a los parámetros críticos de control. También sería recomendable considerar mecanismos que permitan el registro, evaluación y seguimiento de dichas competencias, en concordancia con los requisitos del sistema de gestión

---

---

**Gestión documental**

Alta

Se sugiere considerar el fortalecimiento del sistema de control de documentos, prestando especial atención a aspectos como la validación y actualización periódica de la matriz documental, la consistencia entre los documentos registrados y los utilizados en la operación, así como la gestión del acceso a fin de prevenir el uso de versiones obsoletas.

**Gestión de proveedores**

Media

Se sugiere revisar el procedimiento relacionado con la aprobación de proveedores críticos, considerando incluir elementos como la evaluación documental, la verificación del cumplimiento de requisitos de inocuidad y mecanismos que respalden formalmente dicha aprobación. Asimismo, podría ser pertinente analizar la eficacia de la comunicación interna y externa para asegurar que todas las áreas involucradas estén informadas sobre el estatus de los proveedores en relación con los requisitos establecidos, los resultados obtenidos y los aspectos relevantes para garantizar la trazabilidad y el cumplimiento de los estándares

---

---

de inocuidad

<b>Comunicación interna</b>	Media	<p>Se recomienda planificar e implementar espacios periódicos de la política de inocuidad en todos los niveles de la organización, como parte del fortalecimiento de la cultura organizacional en torno a la inocuidad alimentaria. Estas sesiones deben promover la comprensión, el compromiso y la apropiación de dicha política por parte del personal mediante estrategias de comunicación interna efectivas, mecanismos de retroalimentación y registros de participación.</p>
<b>Criterios de aceptación de producto</b>	Baja	<p>Se plantea establecer y documentar criterios objetivos de aceptación del producto terminado, que complementen la evaluación sensorial, con el fin de asegurar la consistencia en la calidad del producto.</p>
<b>Trazabilidad</b>	Alta	<p>Se recomienda analizar la posibilidad de fortalecer el sistema de trazabilidad, incluyendo el seguimiento de las etapas</p>

---

---

posteriores a la producción, a fin de facilitar la trazabilidad externa hasta el cliente final, en concordancia con los requisitos establecidos por la normativa aplicable.

---

#### **4. SUGERENCIAS PARA AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO**

---

Se sugiere que en la próxima auditoría de seguimiento se verifiquen los siguientes aspectos, enfocados en evaluar la eficacia de las acciones implementadas por la organización frente a los hallazgos encontrados:

- Verificar la existencia y aplicación de un procedimiento documentado para contingencias relacionadas con el suministro de agua.
  - Evaluar si el personal de reciente ingreso o contratado por terceros ha recibido formación específica en los procesos donde interviene.
  - Comprobar la actualización y trazabilidad de la información documentada, especialmente la coherencia entre la matriz documental y los documentos operativos.
  - Validar la inclusión de todos los proveedores críticos en los registros oficiales del SGIA y su respectiva aprobación.
  - Confirmar la cobertura de socialización de la política de inocuidad en áreas de apoyo y operativas.
-

- 
- Verificar si se han establecido límites objetivos de aceptación para el producto terminado y cómo se documentan.
  - Revisar que el sistema de trazabilidad abarque desde la recepción de materias primas hasta la entrega final al cliente.
  - Confirmar que los equipos de medición utilizados en procesos críticos cuenten con calibraciones trazables y actualizadas.

---

## **5. NUMERALES LA ISO 22000:2018 CON INCUMPLIMIENTO**

---

A continuación, se listan los numerales de la norma ISO 22000:2018 que presentan incumplimientos detectados durante la auditoría:

5.2. Política de inocuidad de los alimentos

7.2. Competencia

7.5.2 y 7.5.3. Creación, actualización y control de la información documentada

8.2.4. Programas prerrequisitos (PPR)

---

---

7.1.6 Control de procesos, productos o servicios proporcionados externamente

producto

8.5.4.2. Determinación de límites críticos y criterios de acción

8.7. Verificación de seguimiento y medición

---

**NOTA: SE ANEXAN TODOS LOS REGISTROS DE HALLAZGOS.**

---

**FECHA INFORME**

18 de junio del 2025

---

**ELABORADO POR**

---

Diana Paola Ordoñez Rodríguez

Ronal Deiby Cadavid Pinzón

Sandra Eugenia Achuri Orozco

Geovanni Andrés Burbano

---

---

Jhan Rimini Lasso Sepúlveda

---

**Fuente: Propia**

## Conclusiones

El presente informe de auditoría permitió confirmar el compromiso por parte del equipo de la organización “Delicias Silvestres”, al trabajar en el cumplimiento y mejora continua del SGIA alineándose a los requisitos establecidos en la norma ISO 22000:2018. Se identificaron cumplimientos, algunas no conformidades y oportunidades de mejora, que contribuyeron al fortalecimiento del SGIA implementado y con esto al aumento de la confianza del consumidor en la inocuidad de la línea de producción de “Mostaneza” de la organización.

Se confirmó que, durante el proceso de auditoría, se ejecutó de la forma planificada y fundamentada en evidencias verificables y medibles. Además, en el presente informe se brinda retroalimentación y sugerencias para futuras auditorías, alineadas a lo establecido en la norma ISO 19011:2018; es decir, que a la organización se le proporciono con este informe una herramienta valiosa para continuar con seguimiento, verificación, control y mejora de su SGIA.

Al ser una herramienta valiosa para la organización, en el presente informe se catalogó en orden de prioridad las no conformidades encontradas, brindando a la organización una lista clara, de los hallazgos que requieren una mejora oportuna y que su corrección es fundamental para el SGIA implementado; entre ello, se catalogó como prioridad alta la ausencia de PPR y la falta de respuesta ante las situaciones de emergencia como un corte del suministro de agua; también es fundamental que la organización se encargue de forma inmediata de la capacitación del personal, específicamente del temporal y nuevo, construyendo un plan de formación específico con lo que es necesario comunicar e indispensable que ellos conozcan y que se conserve actualizada y de fácil acceso la información documentada que especifica la norma ISO 22000:2018 como obligatoria para la implementación de un SGIA.

## **Recomendaciones**

Es indispensable para la mejora continua del SGIA de la organización “Delicias Silvestres” analizar detalladamente el presente informe de auditoría, con el fin de evaluar, controlar, realizar seguimiento y verificación a las no conformidades detectadas, a través de la evaluación de las oportunidades de mejora y sugerencias brindadas en este. Además, se deben trabajar continuamente en el seguimiento, validación y actualización de los procedimientos de la organización, en el conocimiento, control y cumplimiento de los PCC, en la comunicación del SGIA en todos los niveles de la organización según corresponda y confirmar que los instrumentos, equipos y utensilios utilizados a lo largo de proceso están certificados y verificados asegurando la confiabilidad de las mediciones y control de los PCC determinados por la organización.

## Referencias Bibliográficas

- ICONTEC (2018). NTC-ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. <https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A212>
- ICONTEC (2018). NTC-ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. <https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A21>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). Resolución número 2674 de 2013 (22 de julio de 2013), por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. <https://www.minsalud.gov.co>
- Presidencia de la República de Colombia. (2002, enero 18). Decreto 60 de 2002: Por el cual se promueve la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico - HACCP en las fábricas de alimentos y se reglamenta el proceso de certificación. Diario Oficial No. 44.686.
- Sánchez Gómez Adelys Rosa. (2005, octubre 10). Fundamentos teóricos de la auditoría y su calidad. <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-teoricos-auditoria-y-su-calidad/>



Halla	La	V			Análisis	
<b>zgo 64:</b> Al revisar el conocimiento del personal encargado del monitoreo del proceso de empaque respecto a los parámetros de control indicaron no tener claros los límites	norma ISO 22000:2018 en su numeral 7.2 Competencias, establece que la organización debe contar con personal competente en las	erificar que todo el personal contratado o por la empresa tanto permanen te como temporal tenga conocimi ento en los	Jefe de Calidad	D epartame nto de recursos humanos	<b>documental:</b> Revisar los registros de capacitaciones y evaluaciones. <b>Entrevista:</b> Preguntas al personal operativo sobre los límites de control de la etapa de empaque. <b>Evaluaciones</b> <b>pruebas de conocimientos:</b> realizar prueba de	Jefe de producción

---

establecidos,	actividades	parámetr	competencias,
al indagar al	críticas	os	conocimiento y
supervisor	como es el	estableci	habilidades para el
indica que se	monitoreo	dos.	monitoreo del
trata de	del proceso		proceso de
personal	de		empaque.
contratado	empaque		
por la	donde se		
temporal.	pueden		
	generar		
	deficiencia		
	s en el		
	control de		
	los		
	parámetros		
	de		

---

---

seguridad  
alimentaria  
. Los  
límites de  
control mal  
interpretad  
os o no  
comprende  
dos pueden  
dar lugar a  
decisiones  
incorrectas  
o no  
realizadas a  
tiempo, lo  
que podría

---

---

afectar  
directament  
e la calidad  
y seguridad  
del  
producto  
final.

<b>Halla</b>	La	R			<b>1. Revisión</b>	
<b>zgo 50:</b> Se evidencia que el listado maestro de proveedores con el que se encuentra realizando el	norma ISO 22000 en su numeral 8.2 en la sección 8.2.4 establece que la	evisar la aprobación, seguimiento o evaluación de proveedo	J efe de recurso s humano	D epartame nto de compras	de los registros de visitas, seguimiento y evaluación a los proveedores.  <b>2. Verificación in situ</b> del programa y procedimiento de proveedores; donde	J efe de Compras

---

---

proceso de	organizaci	res	se contemple la
compra del	n debe	externos	totalidad de ellos y
producto, y	considerar	de	el manejo que se
se compara	los	procesos,	les da.
con la	procesos de	productos	<b>3. Entrevistas al</b>
relaci3n de	aprobaci3n	y/o	personal de
auditorías de	y	servicios.	compras y Almacén
aprobaci3n	aseguramie		con el fin de
de	nto de los		corroborar que
proveedores	proveedore		conocen los
realizada por	s al		proveedores
el equipo de	establecer		aprobados y el
inocuidad,	los PPR.;		protocolo de
encontrando	por ello, si		ingreso de la
inconsistenci	el equipo		materia prima o
as en el	de		material.

---

---

proveedor de inocuidad  
huevo desconoce  
pasteurizado, este  
del cual no proveedor  
tenía es porque  
conocimiento no se ha  
el equipo de actualizado  
inocuidad. correctame  
nte los  
PPR.

---

Halla	La	V		Análisis	
<b>zgo 183:</b> Se realiza una revisión de los patrones empleados en los procesos de verificación de la calibración de los equipos encontrando que los empleados	norma ISO 22000:2018, en su numeral 8.7, establece que la organización debe garantizar la calibración y verificación de los	erificar que los termómetros utilizados en los procesos de control de temperatura cuenten con trazabilidad	Jefe o Coordinador de Calidad	<b>documental:</b> Revisión de registros de calibración, certificados de trazabilidad y procedimientos de mantenimiento de termómetros. <b>Inspección:</b> Verificación física de los termómetros en producción y su estado de calibración.	Jefe de Mantenimiento

---

para los equipos de ad y  
 termómetros medición certificac  
 no cuentan utilizados ión por  
 con una en los un ente  
 trazabilidad procesos; avalado,  
 ni por ello, la garantiza  
 certificación ausencia de ndo la  
 por un ente trazabilidad confiabili  
 avalado y dad de  
 certificació las  
 n de los medicion  
 termómetro es en  
 s indica un cumplimi  
 incumplimi ento a la  
 ento en el norma.  
 aseguramie

**Confirmación:**

Validación con  
 proveedores y entes  
 certificadores sobre  
 la trazabilidad de la  
 calibración.

**Entrevistas:**

Consulta al  
 personal de calidad  
 y mantenimiento  
 sobre el proceso de  
 calibración y su  
 gestión.

**Observación:**

Supervisión del uso  
 de termómetros en

---

---

nto de la  
fiabilidad  
de las  
mediciones  
, lo que  
puede  
afectar la  
correcta  
gestión de  
los PCC.

---

Halla	La	V				Análisis		
<p><b>zgo 143:</b> Se han especificado los límites críticos para los PCC establecidos en la línea de producción, pero en lo concerniente a la aprobación del producto terminado se</p>	<p>norma ISO 22000:2018 Capítulo 8 – Operación en el numeral 8.5.4 - Límites críticos y criterios de acción la organización debe</p>	<p>erificar el cumplimiento de la ISO 22000:2018 en los</p>	<p>J efe de Inocuidad</p>	<p>Pr ocesos</p>	<p><b>documental</b> de la información documentada, procedimientos, registros con la realidad operativa del producto terminado se estableció.  <b>Verificación</b> del cumplimiento de los parámetros establecidos y observación directa de las condiciones</p>	<p>J</p>	<p>efe de procesos</p>	

---

estableció	establecer	medibles	de producción.
una variable	límites	y	<b>Inspeccionar</b> en
basada en el	críticos	verificabl	planta productos y
color sin un	para cada	es, y que	registros para
rango	PCC	la	validar la
específico de	identifican	liberació	consistencia en la
control.	do	n del	aplicación de los
	parámetros	producto	límites críticos para
	medibles o	terminad	el rango del color.
	evaluables,	o cumpla	<b>Revisar</b> por medio
	asegurando	con	de entrevistas
	que los	criterios	Consulta con el
	criterios	específic	personal clave para
	sean	os.	verificar el
	verificables		conocimiento y la
	y		correcta

---

---

adecuados para el control del peligro identificad o. Consideran do Numeral 8.9.4 - Liberación del producto conforme. El producto solo debe implementación de las medidas de control.

---

---

liberarse

cuando se

haya

verificado

el

cumplimie

nto de los

requisitos

especificad

os.

---

Halla	La	Análisis
<p><b>zgo 83:</b> Se cuenta con un programa de calidad del agua en donde se registran los controles a realizar para garantizar la inocuidad, sin embargo, no existe un procedimiento</p>	<p>norma ISO 22000:2018 en su numeral 8 operación, literal 8.2.4 programas de prerequisitos (PPR) establece que la organización debe</p>	<p><b>documental:</b> Se revisa el programa de calidad del agua, así como el de registro de los controles relacionados con el suministro en caso de cortes en la red.</p> <p><b>Entrevista:</b> realizar entrevistas con el personal responsable de realizar la calidad del agua, del</p>

---

o que indique	implementa	control para
lo	r contar	verificar el
concerniente	con los	procedimiento y su
al control del	servicios	aplicación.
agua que se	de control	<b>Inspeccionar:</b> las
provee en	de plagas,	instalaciones para
caso de corte	desechos y	verificar e
del	aguas	identificar como se
suministro de	residuales	realiza la gestión
la red.	y servicios	del suministro del
	de apoyo	agua y conocer la
		red de apoyo de
		agua potable.

---

Hallazgos	Hallazgos	Hallazgos	Hallazgos	Hallazgos	Análisis	Análisis
<p><b>zgo 12:</b> Se realiza la revisión de la matriz documental y las últimas versiones y la se compara con la documentación que se encuentra implementada a encontrando</p>	<p>norma ISO 22000:2018 en el numeral 7.5 se indica en la sección 7.5.2, 7.5.3 que la organización debe asegurarse de realizar una revisión de</p>	<p>rificar el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad alimentar ia en relación con la gestión de la informaci</p>	<p>efectivo de recursos humanos</p>	<p>Jefe de sistema de gestión</p>	<p><b>documental:</b> Se revisará la matriz documental, versiones de los procedimientos, registros y demás documentos del sistema para identificar inconsistencias.</p> <p><b>Comparativos:</b> Se confrontarán las versiones documentadas con las implementadas</p>	<p>Jefe de sistemas de gestión</p>

---

incoherencia	la	ón	en los procesos
en las	identificaci	document	operativos.
versiones.	ón y	ada,	<b>Entrevistas:</b> Se
	descripción	aseguran	consultará al
	de los	do que la	personal
	formatos y	document	responsable sobre
	consideran	ación	la gestión,
	do la	impleme	actualización y
	sección	ntada	control de la
7.5.3 debe	correspon		documentación.
realizar un	da con		<b>Observación:</b> Se
control de	las		verificará en planta
la	versiones		el uso de
informació	actualiza		documentos
n que se	das y		vigentes y su
encuentra	aprobada		disponibilidad en

---

---

documenta s en la los puntos de  
 da con matriz operación.  
 disponibili document  
 dad para su al.  
 uso donde  
 y cuando se  
 necesite.

<b>Halla</b>	La	V				<b>1.Revision:</b>	
<b>zgo 35:</b> Se	norma iso	erificar				del formato de	
evidencia que	22000 en	que se				asistencia a la	
la política de	su numeral	halla	J	A		divulgación de la	G
inocuidad no	5.2 estipula	socializa	efe de	lta		política.	erente
ha sido	en la	do la	Calidad	dirección		<b>2 Inspección</b> de la	general
socializada	sección 5.	política				publicación de la	
en la	2.2 que se	de				política en los	
totalidad de	debe	inocuidad				medios de	

---

---

departamento	comunicar	en el área	comunicación de la
s de la	la política	de	empresa (carteleras,
empresa, en	de la	transporte	portal de
la indagación	inocuidad	y	empleados,
el	de los	logística.	fotografías de las
departamento	alimentos a		semanas lúdicas en
de logística	todos los		el pasillo de la
de transporte	niveles		empresa).
no tiene	dentro de la		<b>3.Entrevistas al</b>
conocimiento	organizació		personal operativo
del contenido	n		acerca de la política
de la política			de inocuidad.
de inocuidad.			

---

halla	La	ve	Revisión
<b>zgo 158:</b> se	norma ISO	rificar la	<b>documental:</b>
evidenciaron	22000:201	impleme	revisar los formatos
registros de	8 en su	ntación	de control de
la	Numeral	del	materia prima,
trazabilidad	8.3 -	sistema	formato de
de materia	sistema de	de	inspección de
prima y	Trazabilida	trazabilid	producto terminado
proceso, pero	d. La	ad del	y formato de
no se	organizació	transport	inspección de
encontraron	n deberá	e y	transporte de
registros de	asegurar el	entrega	alimentos.
la	sistema de	del	<b>Revisión:</b> revisión
trazabilidad	trazabilidad	producto	del proceso de
del transporte	que	final al	evaluación de los
y entrega al	permita	cliente	proveedores

---

cliente final	identificar	haciendo	<b>Inspección física:</b>
del producto.	de manera	seguimie	realizar inspección
	única el	nto a los	de producto
	material	proveedo	terminado.
	entrante de	res para	<b>Revisión:</b> revisión
	los	que	de los formatos de
	proveedore	cumplan	seguimiento a
	s y la	con los	proveedores
	primera	formatos	
	etapa de la	y	
	ruta de	evaluació	
	distribució	n,	
	n del	selección	
	producto	y	
	terminado,	seguimie	
	conservand	nto al	

---

---

o la desempe  
informació ño a los  
n proveedo  
documenta res de  
da como materia  
evidencia prima.  
del sistema  
de  
trazabilidad

---