

**Sistema De Gestión ISO 22000:2018 Para La Empresa**

**“Meriendas Siempre Listos”**

Katherin Liliana Castañeda Prieto

Estefany Loriane Mojica Moreno

Sonia Jackeline Acosta Vanegas

Angie Paola Espinoza López

Erika Lorena Robayo Sierra

Asesor

Ing. Norma Beatriz Jurado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e ingeniería

Ingeniería de Alimentos

Opción de grado

2025

### **Dedicatoria**

Me dedico este trabajo a mí misma, por mi constancia, mi valentía y por no rendirme incluso cuando el camino se hizo difícil. A la persona que fui, que soñó con este momento, y a la que soy hoy, que lo hizo realidad. Este logro es la prueba de mi fuerza, disciplina y crecimiento.

### **Agradecimientos**

Agradecemos primeramente a Dios, por brindarnos la fuerza, claridad y guía en cada etapa de este proceso académico. A nuestras familias por el apoyo incondicional, sus palabras de aliento, y por creer en nosotros aun en los momentos de duda.

A nuestros tutores, por compartir generosamente sus conocimientos, por su paciencia y

Por orientarnos con compromiso y profesionalismo.

**Nota Aclaratoria.**

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

## Resumen

Se realiza un informe de auditoría para la empresa Meriendas siempre listo con el propósito de evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la norma del Sistema de Gestión de Inocuidad, el cual consiste en identificar y corregir las no conformidades detectadas durante la auditoría interna, garantizando así la inocuidad y la calidad de los productos elaborados en cada línea de procesamiento, en especial la producción de arroz mandarín. El informe integra diversas oportunidades de mejora, planteadas como acciones correctivas y preventivas, así como funciones, objetivos y propuestas orientadas al fortalecimiento continuo del sistema.

**Palabras clave:** Inocuidad, ambiente, normatividad, alimentos, requisitos.

### **Abstract**

An audit report was conducted for the company Meriendas Siempre Listo to evaluate compliance with the guidelines established in the Food Safety Management System standard.

The objective was to identify and correct the nonconformities detected during the internal audit, thus guaranteeing the safety and quality of the products manufactured on each processing line, especially the production of mandarin rice. The report includes various opportunities for improvement, presented as corrective and preventive actions, as well as functions, objectives, and proposals aimed at the continuous strengthening of the system.

**Keywords:** Safety, environment, regulations, food, requirements.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Descripción del problema .....	12
Planteamiento del problema.....	12
Justificación .....	14
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Marco Teórico.....	17
Marco Conceptual.....	20
Informes De Auditoría .....	22
Marco normativo.....	58
Conclusiones.....	59
Recomendaciones .....	60
Referencias Bibliográficas .....	62
Apéndices.....	63

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> Informe de auditoria interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 27.....	22
<b>Tabla 2</b> Informe de auditoria interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 47.....	277
<b>Tabla 3</b> Informe de auditoria interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 69.....	31
<b>Tabla 4</b> Informe de auditoria interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 95.....	366
<b>Tabla 5</b> Informe de auditoria interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 120.....	41
<b>Tabla 6</b> Informe de auditoria interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 152.....	45
<b>Tabla 7</b> Informe de auditoria interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 177.....	50
<b>Tabla 8</b> Informe de auditoria interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 188.....	54

## Lista de Apéndice

<b>Apéndice A</b> <i>Programa de auditoría interna realizada por equipo de control interno de la empresa meriendas siempre listo</i> .....	63
--	----

## Introducción

La inocuidad alimentaria es un elemento fundamental en la elaboración de productos alimenticios, especialmente para las compañías que buscan posicionarse en mercados globales. La aplicación de sistemas de gestión basados en la norma ISO 22000:2018 permite establecer controles preventivos que reducen los riesgos y ayudan a garantizar la seguridad e inocuidad alimentaria (FAO&OMS, 2009) La empresa Meriendas siempre listas, dedicada a la producción de arroz mandarín, ha iniciado un proceso de mejora continua con el fin de cumplir los requisitos exigidos por estos sistemas.

La empresa meriendas “Siempre listo” está dedicada a la elaboración de productos para el consumo humano, la cual está implementando un sistema de gestión el cual garantice la inocuidad alimentaria de los productos elaborados. En la empresa meriendas “Siempre listo” el sistema HACCP, fue implementado en los procesos de producción del arroz mandarín, logrando el cumplimiento total de sus principios. Posteriormente, se adaptó a la norma ISO 22000:2018, que integra los principios de HACCP con otros elementos esenciales del sistema, tales como enfoque de mejora continua, la gestión basada en riesgos y la comunicación efectiva a lo largo de la cadena alimentaria. (Icontec, 2018).

Como parte del proceso de verificación y optimización del sistema, se llevó a cabo una auditoría interna con el propósito de evaluar la conformidad con los requisitos de la versión vigente de la ISO 22000. Durante esta auditoría se identificaron diversas no conformidades, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos e implementar acciones correctivas eficaces. La detección oportuna de estos hallazgos permite a la organización avanzar hacia la certificación formal, promoviendo una cultura institucional orientada a la inocuidad y al desarrollo sostenible. (Tecoal, 2023).

Desde esta perspectiva, la auditoría interna se convierte en una herramienta clave para detectar brechas, evaluar la eficacia de las medidas implementadas y fomentar una cultura de autorregulación y responsabilidad. Según la norma ISO 19011:2018, las auditorías deben planificarse y ejecutarse de manera objetiva e imparcial, proporcionando información confiable para la toma de decisiones (Icontec, 2018). Para Meriendas siempre listas, esta primera auditoría representó un paso fundamental para identificar oportunidades de mejora, asegurar la trazabilidad de los procesos y avanzar hacia la consolidación de un sistema robusto y alineado con los estándares internacionales de seguridad alimentaria.

### **Descripción del problema**

Meriendas “Siempre listo” se certificó con un cumplimiento del 100% en su sistema HCCP, lo cual generó querer implementar el sistema ISO 22000:2018 donde se realizó la primera auditoría, evidenciando varias no conformidades durante el proceso de fabricación en la línea “arroz mandarín” empacado con atmósfera modificada, con las materias primas empleadas arroz, pescado, langostino, aceite, sal, cúrcuma, pimienta y sal.

Esta situación genera un riesgo significativo para la empresa ya que esto puede afectar la calidad del producto “arroz mandarín” y el cumplimiento para su certificación en los requisitos de la norma ISO 22000:2018

### **Planteamiento del problema**

El sistema de gestión de inocuidad de la empresa Meriendas “siempre listo” presenta variedad de deficiencias las cuales comprometen la seguridad y calidad del arroz mandarín empacado en atmósfera modificada, descripción de los 8 hallazgos, no cuentan con revisiones actualizadas de la política de inocuidad por parte de la alta dirección, la política encontrada lleva más de 2 años de haber sido estructurada y publicada. Existe un procedimiento escrito acerca de la forma en que se realizan los procesos de comunicación interna y externa, sin embargo no es claro el cargo responsable de dicho proceso, al verificar registros se encuentra gran diversidad de personas realizando actividades de comunicación lo que causa confusión interna y externamente. Al revisar los rubros asignados para la calibración de los equipos con entes certificados, se encontró que no se cuenta con un recurso asignado para dicho proceso. Aunque se cuenta con el instructivo documental acerca de la forma de revisar materias primas e insumos empleados el proceso, no se evidencian registros con los datos de los productos recibidos y la aprobación de

estos. No se ha realizado la evaluación de peligros en la periodicidad documentada (bimestral) el último reporte data de tres meses atrás al desarrollo de la auditoria. Se encuentra un PCC orientado al manejo de alérgenos durante el empaque del producto debido al uso de un mismo equipo para varios procesos, pero no se ha construido un PRO orientado a un control adecuado de este PCC. Existe un adecuado proceso de validación para las medidas de control sin embargo se evidencia el registro desviaciones de los registros de monitoreo de los registros de cocción desde hace 3 meses y la anotación por parte del responsable de dicho desvío, sin que se halla estructurado una acción de mejora, aunque se cuenta con una adecuada planificación de las auditorías internas a realizar el cronograma estipulado presenta incumplimiento.

Estos hallazgos resaltan la importancia y la necesidad de realizar de manera urgente el desarrollo del plan de mejora integral que fortalezca el sistema de gestión de inocuidad y garantice el cumplimiento de los requisitos que se establecen por la norma ISO 22000:2018. La empresa Meriendas “Siempre listo” queda comprometida en recopilar y realizar toda la documentación necesaria para el debido desarrollo de el plan de mejora conforme a la Norma ISO 22000:2018 de modo que se cumplan en totalidad los requisitos establecidos.

## Justificación

La realización de una auditoría bajo los lineamientos de la norma ISO 22000 se justifica debido a la necesidad de la empresa Meriendas Siempre Listos de asegurar la inocuidad en toda su cadena de producción, especialmente en su línea de arroz mandarín y en los productos destinados al consumo humano elaborados a base de soya y huevo. Estos alimentos pertenecen a categorías con alto riesgo microbiológico y químico, lo que demanda controles estrictos y verificación continua de los sistemas de gestión implementados. El informe de auditoría permitirá a la empresa corregir los hallazgos y no conformidades encontradas lo que permitirá fortalecer su SGI con enfoque al ciclo PVHA

La auditoría ISO 22000 es esencial para asegurar que *Meriendas Siempre Listos* mantenga un sistema de producción seguro, confiable y alineado con las mejores prácticas del sector alimentario, garantizando productos inocuos y de alta calidad para sus consumidores.

En los sistemas de gestión de calidad existen las Normas técnicas Colombianas (NTC) de gestión con el fin de mejorar la calidad, la eficiencia y la seguridad de productos, procesos y servicios. Permiten a las organizaciones (públicas, privadas y PYMES) cumplir con regulaciones, aumentar la satisfacción del cliente y del ciudadano, y fomentar la mejora continua, para el caso de los alimentos se tienen algunas NTC ,depende del aspecto que se quiera regular. Las más relevantes para el manejo de alimentos son la NTC 512-1 sobre rotulado, la NTS-USNA 007 sobre manipulación sanitaria, la NTC 6717 para el programa de alimentación escolar y la NTC 1453 para conservantes.

Otra norma que es relevante para el tema de alimentos es la norma técnica colombiana (NTC) que se aplica a la versión de 2018 de la ISO 22000 es la NTC-ISO 22000 de 2018 Esta norma se aplica a cualquier organización involucrada en la cadena alimentaria, desde

productores de alimentos hasta distribuidores, servicios de catering y fabricantes de empaques, con el objetivo de asegurar la inocuidad de los alimentos desde la producción hasta el consumo final.

Dentro de las auditorías internas se establece la revisión de todos los requisitos de la norma por medio de la planificación para analizar los cumplimientos las cuales deben ser continuas y del modo que evidencien oportunidades de mejora en el sistema o simplemente se establezcan controles necesarios o medidas para realizar las actividades a cabalidad y la ejecución de planes de acción en caso que se encuentren requisitos que no se estén ejecutando como se debería, o no se cumplan de alguna forma. NTC ISO 22000:2018 Núm. 9.2.2

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Estructurar el informe de auditoría del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria teniendo en cuenta los lineamientos de la norma ISO 22000:2018 en la empresa meriendas “siempre listo”, con base a los hallazgos evidenciados en la línea de producción de arroz mandarín.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los hallazgos no conformes de la empresa meriendas “siempre listo” con el fin de desglosar la descripción y los requisitos de incumplimiento según corresponda basados en la norma ISO 22000:2018.

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

Determinar de forma clara las acciones correctivas y oportunidades de mejora a partir de los hallazgos evidenciados, incluyendo las sugerencias relevantes para las auditorías de seguimiento.

## Marco Teórico

La gestión de la inocuidad alimentaria se fundamenta en el establecimiento de controles preventivos documentados, verificados y mantenidos en cada etapa del proceso productivo. Conforme a la NTC ISO 22000:2018, un sistema de gestión de la inocuidad requiere la integración de elementos como la documentación, la comunicación, la evaluación del desempeño, las auditorías internas, la gestión de equipos de medición, la validación de medidas de control y el análisis sistemático de peligros. El incumplimiento de alguno de estos componentes puede afectar la eficacia del sistema y comprometer la seguridad del alimento elaborado. En la empresa meriendas siempre listos. (ISO 22000:2018)

Uno de los principios esenciales del sistema es la gestión documental, la cual incluye procedimientos, instructivos y registros que evidencian la correcta ejecución de actividades relacionadas con la inocuidad. La documentación permite demostrar la trazabilidad del proceso, validar el cumplimiento de los requisitos y asegurar que las operaciones se ejecutan de manera estandarizada. En este sentido, los registros de recepción y aprobación de materias primas son indispensables, ya que garantizan que únicamente se utilicen insumos aptos para el consumo y evaluados bajo criterios definidos. La ausencia de estos registros constituye una falla dentro del control operativo, puesto que no es posible verificar la calidad e inocuidad de los productos recibidos. (ICONTEC, 2018).

Otro componente fundamental es el análisis y evaluación de peligros, actividad que permite identificar los riesgos potenciales que pueden afectar el alimento. La ISO 22000 establece que la evaluación debe realizarse con una periodicidad definida y mantenerse actualizada con base en información técnica y evidencia reciente. Cuando la evaluación no se

ejecuta en los tiempos establecidos, se pierde la capacidad de anticipar riesgos emergentes, afectando la pertinencia del análisis y de los controles implementados.

La norma también incorpora el enfoque HACCP, el cual define la necesidad de identificar Puntos Críticos de Control (PCC) y, cuando corresponde, desarrollar Programas Operativos de Prerrequisitos (PPRO). Los PPRO permiten controlar peligros significativos que no alcanzan la categoría de PCC, pero que requieren un monitoreo riguroso. En procesos donde se manejan alérgenos, especialmente en equipos compartidos, la ausencia de un PPRO especializado puede generar contaminación cruzada y aumentar la probabilidad de riesgos asociados a consumidores sensibles.

La validación y verificación de medidas de control constituyen pilares del sistema. La validación garantiza que las medidas implementadas son eficaces para controlar el peligro identificado, mientras que la verificación confirma que estas medidas se ejecutan según lo establecido. Parte de la verificación incluye la revisión de registros de monitoreo. Cuando se evidencian desviaciones sin análisis ni acciones de mejora, se incumplen los principios de mejora continua y de control del proceso, afectando directamente la confiabilidad de las operaciones.

Otro elemento crítico en los SGIA es la planificación y ejecución de auditorías internas. Las auditorías permiten evaluar el grado de cumplimiento del sistema y detectar oportunidades de mejora. Para ello, deben cumplirse los cronogramas planificados, ya que los retrasos o incumplimientos interfieren con la capacidad de la organización para mantener una evaluación sistemática del desempeño y para identificar fallas a tiempo.

La política de inocuidad representa la declaración formal del compromiso de la alta dirección con el sistema. Según la norma, esta debe revisarse periódicamente para asegurar que se mantiene alineada con el contexto organizacional, los requisitos reglamentarios y las

necesidades actuales del sistema. Una política desactualizada refleja falta de liderazgo, compromete la mejora continua e impide que el sistema evolucione conforme a los cambios internos y externos.

La comunicación interna y externa es otro requisito esencial, pues garantiza que la información relevante sobre la inocuidad llegue a los responsables correspondientes de forma clara y oportuna. Cuando los roles no están definidos o múltiples personas ejecutan actividades sin claridad de responsabilidades, se generan inconsistencias en la gestión de la información, afectando la toma de decisiones y la coordinación entre los actores involucrados. FAO & OMS, 2020.

Finalmente, el adecuado funcionamiento del sistema depende del mantenimiento y la confiabilidad de los equipos de medición utilizados para monitorear parámetros críticos. La ISO 22000 exige contar con equipos calibrados por entes certificados y con recursos asignados para este fin. La ausencia de planificación o presupuesto para calibración puede generar errores de medición, incertidumbre en los resultados y fallas en los controles operativos, especialmente en actividades relacionadas con cocción, temperatura, humedad y sellado de empaques. (International Organization for Standardization, 2003).

En conjunto, estos elementos demuestran que la inocuidad alimentaria depende de un sistema robusto, coherente, actualizado y ejecutado correctamente. Cada hallazgo relacionado con documentación, análisis de peligros, control de alérgenos, monitoreo, auditorías, calibración o comunicación impacta directamente la confiabilidad del sistema y debe abordarse mediante acciones de mejora que fortalezcan la integridad de los procesos y la seguridad del producto final.

## **Marco Conceptual**

### **Plan de auditoria:&**

Documento detallado de objetivos, alcances, criterios y recursos dentro de un cronograma de auditoria especifico. ISO 22000:2018

### **Auditoria**

Una auditoria se considera de manera sistemática u objetiva donde se verifica si se cumple con las actividades, criterios o estándares como las normativas que las rijan, con el fin de identificar el cumplimiento detectando las fallas o áreas a mejorar, se puede presentar de manera interna o externa. ISO 22000:2018

### **Buenas prácticas de manufactura**

Hace referencia a todos los principios básicos y practicas higiénicas durante la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para el consumo humano, con el fin de garantizar que los productos se elaboren en condiciones sanitarias inocuas, disminuyendo los riesgos que se pueden presentar en la fabricación. FAO & OMS, 2020.

### **Hallazgos auditoria**

Se considera como el resultado de la comparación entre un criterio y la situación actual durante una auditoría realizada a un área o proceso.

Sistemas de gestión de la inocuidad: Se considera como un conjunto de políticas, procedimientos y controles que se contemplan dentro de una empresa para garantizar la inocuidad de los productos. ISO 19011:2018

**Objetivo**

Garantizar que durante la producción se asegure la calidad e inocuidad de cada producto protegiendo la salud de los consumidores. ISO 22000:2018

**Marco de referencia**

Herramienta de política y estrategias que brindan orientación en el manejo de la salud nutricional de una población, previniendo enfermedades y promoviendo prácticas de consumo sostenible. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2021). Sistemas alimentarios sostenibles y políticas de nutrición para la salud pública. FAO.

**Norma ISO 22000 de 2018**

Es un estándar internacional que maneja los sistemas de gestión de seguridad alimentaria y establece los requisitos que aseguran al producto para que sea inocuo durante toda la cadena de suministro.

## Informes De Auditoría

**Tabla 1**

*Informe de auditoría interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 27*

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018			
Empresa Meriendas “siempre listos” Año 2025			
<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento, según sistema de gestión y analizar los hallazgos encontrados en la auditoría realizada a la empresa Meriendas “Siempre Listo”, 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>	Abarca la verificación del cumplimiento de requisitos establecidos en la ISO 22000:2018, los cuales son aplicados a todos los procesos involucrados en la recepción, almacenamiento, preparación, empaque y distribución de los productos listos para el consumo.		
<b>Lugar</b>	Bogotá	<b>Fecha</b>	28/11/2025
		<b>Hora</b>	8:00 am
<b>Equipo Auditor</b>	Auditor líder: Sonia coordinadora de SST	<b>Auditado</b>	Gerente administrativo
<b>Documentos de referencias</b>	Norma ISO 22000:2018 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Procedimientos internos de Meriendas “Siempre Listo” (manual de inocuidad, Programas de comunicación, procedimiento para la		

gestión de no conformidades).

## **Conclusiones de Auditoría**

De acuerdo con la auditoría realizada fue posible identificar diversos hallazgos positivos que evidencian el adecuado funcionamiento de su Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA). Estos aspectos fueron analizados en coherencia con los requisitos establecidos en la NTC-ISO 22000:2018, permitiendo valorar el grado de conformidad del sistema.

El análisis de los hallazgos también evidenció la necesidad de continuar fortaleciendo el cumplimiento normativo, con el fin de asegurar procesos más confiables y alineados con los principios de inocuidad alimentaria. Durante el desarrollo de la auditoría, se logró comprender de manera integral los lineamientos del informe y, a partir de ello, identificar oportunidades de mejora que contribuyan al correcto desempeño del SGIA, favorezcan ambientes operativos seguros y permitan alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

Adicionalmente, las oportunidades de mejora detectadas constituyen un insumo valioso para la optimización del sistema, ya que permiten anticipar posibles desviaciones, reforzar procesos críticos y avanzar hacia un modelo de mejora continua, incrementando la eficacia del SGIA sin que se requieran acciones correctivas inmediatas.

### **1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas**

1. Las instalaciones presentan condiciones higiénicas adecuadas para la producción, favoreciendo el control de peligros.
2. La empresa posee un sistema documental ordenado, accesible y actualizado, lo que facilita el seguimiento de las actividades del SGIA.
3. Los programas prerequisites se encuentran implementados y controlados de forma eficaz.
4. Los puntos de control establecidos se monitorean de manera consistente, respaldados con registros verificables.

## 2. hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

**Aspecto**

**Requisito NTC ISO**

**norma-**

**N° NC**

**22000:2018**

**Descripción de la no conformidad**

**(PHVA)**

**Descripción:** La alta dirección no realiza la revisión de la política de inocuidad, incumpliendo con el numeral 9.3.3,

Verificar

Numeral 9.3.3, literal literal b.

27

b. No conformidad

Mayor

**Evidencia objetiva:** Durante la verificación del procedimiento “Revisión por la Dirección” y del archivo de registros asociados, no se encontraron registros que documenten la revisión de la política de inocuidad durante los últimos dos ciclos de auditoría interna.

## 3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

**Aspecto**

**Prioridad**

**Descripción de la oportunidad de mejora**

Revisión por la dirección.

Numeral 9.3.3

7

Se recomienda establecer y formalizar un mecanismo de seguimiento que asegure la revisión periódica de la política de inocuidad como parte integral de la Revisión por la Dirección. Esto incluye la definición de una frecuencia clara, la programación en el cronograma anual del SGIA y la generación de registros verificables que evidencien su actualización, pertinencia y alineación con los cambios internos, externos y los requisitos legales aplicables.

#### 4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

1. Confirmar que la organización haya establecido y ejecutado un proceso documentado de revisión por la dirección que incluya la evaluación de la política de inocuidad como entrada obligatoria.
2. Solicitar las actas más recientes de revisión por la dirección para comprobar que la política fue evaluada, actualizada cuando correspondía y aprobada por la alta dirección.
3. Verificar que la política revisada fue comunicada al personal por los medios establecidos (cartelera, inducción, reuniones, plataforma interna).
4. Revisar el plan de auditorías y el cronograma de revisión por la dirección para asegurar que la actividad está programada y se cumple en los intervalos definidos.

#### 5. Numerales de la (norma sobre la cual se hace el informe) con incumplimiento

Numeral 9.3.3, literal b

**Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.**

Listas de verificación, registros fotográficos, Documentos soporte de la no conformidad

**Fecha informe** 28 nov. 25

**Elaborado por**

Katherin Liliana Castañeda Prieto

*Fuente: Propia*

**Tabla 2**

*Informe de auditoría interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 47*

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

**Empresa Meriendas “siempre listos” Año 2025**

<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento y conformidad del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA), con base a los requisitos y lineamientos de la Norma (ISO 22000:2018), en la empresa Meriendas siempre listos.		
<b>Alcance</b>	Aplica a todos los procesos que impactan directa o indirectamente la inocuidad alimentaria en la línea de arroz mandarín de la empresa Meriendas “Siempre Listo” abarca el proceso de Gerencia.		
<b>Lugar</b>	Planta principal Meriendas “Siempre Listo”, Bogotá D.C.	<b>Fecha</b>	9:00 am
<b>Equipo Auditor</b>	Auditor líder: Estefany Coordinadora de compras	<b>Auditado</b>	Gerencia
<b>Documentos de referencia</b>	Norma ISO 22000:2018 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Principios y directrices del HACCP (Codex Alimentarius, CAC/RCP 1-1969).		

Procedimientos internos de Meriendas “Siempre Listo”  
(manual de inocuidad, Programas de comunicación,  
procedimiento para la gestión de no conformidades).

### **Conclusiones de Auditoria**

Aunque la organización cuenta con un procedimiento escrito de comunicación, la auditoría confirmó que no existen responsables definidos para ejecutar las actividades descritas. Esta falta de claridad ha generado una dispersión de funciones entre múltiples personas, causando inconsistencias en la entrega de mensajes críticos para la operación y limitando la eficacia de la comunicación como herramienta de control preventivo y toma de decisiones dentro del sistema.

#### **1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas**

1. La empresa documenta características del producto final, vida útil, composición, embalaje y criterios de aceptación, lo cual facilita un análisis de peligros sólido y conforme con la norma ISO 22000.
2. La empresa cuenta con un proceso robusto de análisis de peligros que describe la metodología utilizada para evaluar peligros, documentando resultados y manteniendo información actualizada. Esto refleja disciplina técnica en el HACCP.
3. Existe evidencia de identificación de peligros en equipos, procesos, etapas anteriores y posteriores, así como servicios asociados y entorno. Esto muestra madurez del sistema y alineación con el enfoque preventivo del SGIA.

4. Aunque existen hallazgos asociados a la actualización, la política sí está establecida, difundida en la organización y alineada con los requisitos del negocio y legales, lo cual constituye una fortaleza estructural de la organización.

### 2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

Aspecto norma- (PHVA)	N°	Requisito NTC	Descripción de la no conformidad
Planear	47	ISO 22000:2018 Numeral 7.4.1, literal e. No conformidad menor	<p><b>Descripción:</b> NCMm la organización no ha definido responsables claros para realizar las actividades de comunicación, incumpliendo con el numeral 7.4.1, literal e.</p> <p><b>Evidencia objetiva:</b> Existe un procedimiento escrito acerca de la forma en que se realizan los procesos de comunicación interna y externa, sin embargo, no es claro el cargo responsable de dicho proceso, al verificar registros se encuentra gran diversidad de personas realizando actividades de comunicación lo que causa confusión interna y externamente.</p>

### 3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
---------	-----------	---

Proceso Calidad, Numeral			La documentación es adecuada; sin embargo, algunas
7.5	6		versiones podrían estandarizarse bajo un mismo formato
Numeral 7.52.			para mejorar el control de cambios.

#### **4. Sugerencias para auditorías de seguimiento**

1. Seguimiento de la revisión y actualización de la política de inocuidad.
2. Verificación del proceso de comunicación de roles y responsabilidades claras.
3. Revisión del plan y recursos para calibración y equipos de medición.
4. Realizar auditoría del control de recepción de materias primas y trazabilidad en entrada

#### **5. Números de la norma ISO 22000: 2018 con incumplimiento**

Numeral 7.4.1, literal e.

#### **Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.**

Listas de verificación, registros fotográficos, Documentos soporte de la no conformidad.

26 Noviembre 2025

**Fecha informe**

**Elaborado por**

Estefany Mojica

*Fuente: Propia*

**Tabla 3***Informe de auditoría interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 69***Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018****Empresa meriendas “siempre listos” Año 2025**

<b>Objetivo</b>	Identificar la no conformidad con la ISO 22000:2018, ya que la falta de presupuesto para la calibración de equipos impide asegurar la precisión y fiabilidad de estos, lo que a su vez puede comprometer la inocuidad alimentaria.		
<b>Alcance</b>	Auditoría del sistema de gestión ISO 22000 enfocado en la gestión y control de equipos de medición, incluyendo la calibración, mantenimiento, y asignación de recursos técnicos necesarios para asegurar la fiabilidad y precisión de los equipos utilizados en procesos productivos y de control.		
<b>Lugar</b>	Planta Bogotá	<b>Fecha</b>	10:00 am
		<b>Hora</b>	
<b>Equipo auditor</b>	Equipo de aseguramiento de calidad	<b>Auditado</b>	Alta dirección
<b>Documentos de referencia</b>	ISO 22000:2018 Manual SGIA		
<b>Conclusiones de auditoría</b>			

Durante la auditoría interna se identificó un hallazgo clasificado como no conformidad, derivado del incumplimiento de los requisitos establecidos en los numerales 7.1.1 y 7.1.3. Esta situación, a su vez, genera el incumplimiento del numeral 8.7 relacionado con el control del seguimiento y la medición de los equipos.

El incumplimiento de estos requisitos compromete la confiabilidad y la trazabilidad de las mediciones utilizadas para el seguimiento y monitoreo del sistema HACCP, lo que representa un riesgo significativo para la validez de los parámetros críticos del SGIA. En consecuencia, se ve afectada de manera directa la inocuidad del producto alimentario.

### 1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas

Se evidencia la implementación y cumplimiento de POES e instructivos para la preparación previa y manipulación de materias primas e insumos

El personal cuenta con la competencia técnica en manipulación de alimentos y recepción de materias primas y sus análisis de laboratorio.

Se observa uso adecuado de BPM y EPPS durante toda la jornada laboral.

Se verifica una rotación adecuada de materias primas e insumos aplicando el método de PEPS y manteniendo la trazabilidad interna.

### 2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

Aspecto norma- (PVHA)	Nº	Requisito NTC	Descripción de la no conformidad
	NC	ISO 22000:2018	

**No conformidad mayor:**

Planear	69	7.1.3	<p>actualmente la empresa cuenta con la normatividad vigente pero no se realiza seguimiento adecuado de los equipos en cuanto a la calibración de los equipos por falta de presupuesto por parte de la organización lo que afecta y pone en peligro la inocuidad de los alimentos</p>
---------	----	-------	---

**3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)**

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
Asignación de recursos 7.1.	4	La empresa cuenta con un proceso de producción en el cual no se tiene registros de la calibración de equipos por falla en la asignación de recursos, se deben priorizar las tareas con base en el análisis de datos históricos, establecer un tiempo para la calibración de los equipos.
Control del seguimiento y la medición 8.7	5	Al no contar con un presupuesto para que se realice la calibración de los equipos se está incumpliendo con los requisitos que exige la norma en cuanto a la calibración y los resultados obtenidos de la misma, se debe priorizar la verificación interna usando patrones de referencia calibrados externamente, optimizar las frecuencias de

calibración basándose en el uso y riesgo, y mejorar la identificación y protección de los equipos para evitar su deterioro

Control de peligros 8.5

5

En no contar con los datos actualizados hace que se coloque en peligro la inocuidad de los alimentos de esta manera no se tiene un control o un seguimiento de la falla que se está presentando, se propone Utiliza una matriz de riesgos para calificar la frecuencia y el impacto de los fallos de calibración en cada equipo. Esto ayuda a determinar cuáles requieren calibración más estricta.

#### **4. Sugerencias para auditorías de seguimiento**

Establecer con el gerente administrativo una asignación de recursos para la calibración de los equipos de la empresa meriendas siempre listo

Capacitar al personal de la empresa meriendas listo sobre la documentación necesaria para llevar el control de la calibración de los equipos.

Evaluar el riesgo que se tiene en cuanto a la inocuidad de los alimentos al no controlar los peligros en cuanto a la calibración de los equipos.

Mantener los equipos de producción con todos los estándares establecidos para disminuir gastos en cuanto a posibles riesgos que se pueden presentar durante los procesos

## **5. Numerales de la iso 22000: 2018 con incumplimiento**

7.1 Asignación de recursos / 8.7 Control del seguimiento y la medición

8.5 control de peligros

**Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.**

Listas de verificación, registros fotográficos, Documentos soporte de la no conformidad.

27 Noviembre 2025

**Fecha informe**

**Elaborado por**

Erika Robayo

*Fuente: Propia*

**Tabla 4**

*Informe de auditoría interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 95*

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

**Empresa Meriendas “siempre listos” Año 2025**

<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (ISO 22000:2018) en la empresa Meriendas siempre listos, evaluando la correcta aplicación de los procedimientos en todas las etapas de producción, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad del producto, y lograr una adecuada implementación para los productos de exportación.		
<b>Alcance</b>	Aplica para todas las actividades relacionadas en la línea de arroz mandarín, recepción de materias primas e insumos, almacenamiento, lavado, selección, preparado, dosificación, empaque en atmosfera modificada, despacho y demás productos listos para el consumo elaborados en la planta de Bogotá		
<b>Lugar</b>	Planta Bogotá	<b>Fecha</b>	11:00 am
		<b>Hora</b>	
<b>Equipo auditor</b>	Auditor líder: Angie López coordinadora de gestión ambiental	<b>Auditado</b>	Gestión de inocuidad
<b>Documentos de referencia</b>	ISO 22000:2018 manual SGIA		

## Conclusiones de auditoría

Se determinó una no conformidad asociada al incumplimiento del numeral 8.3, el cual establece la obligación de contar con un sistema de trazabilidad implementado y funcional que permita verificar su correcta aplicación y evaluar su eficacia. El incumplimiento de este requisito afecta el cumplimiento de los objetivos del SGIA, ya que limita la disponibilidad de información documentada sobre las materias primas, ingredientes e insumos utilizados en la elaboración del arroz mandarín, incluyendo su origen, calidad y conformidad con los requisitos establecidos.

### 1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas

Se evidencia la implementación y cumplimiento de POES e instructivos para la preparación previa y manipulación de materias primas e insumos

El personal cuenta con la competencia técnica en manipulación de alimentos y recepción de materias primas y sus análisis de laboratorio.

Se observa uso adecuado de BPM y EPPS durante toda la jornada laboral.

Se verifica una rotación adecuada de materias primas e insumos primeras entras y primeras salidas lo cual facilita la trazabilidad y uso adecuado de la vida útil del producto.

### 2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

Aspecto norma- (PVHA)	N°	Requisito NTC	Descripción de la no conformidad
(PVHA)	NC	ISO 22000:2018	

Hacer	95	8.3 Trazabilidad	<b>No conformidad mayor</b> , Aunque se encuentra con el instructivo documental acerca de la forma de revisar materias primas e insumos empleados en el proceso, no se evidencian registros con los datos de los productos recibidos y la aprobación de estos.
-------	----	------------------	--

### 3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
8.3 Trazabilidad	1	El registro incompleto de la recepción limita la correcta trazabilidad de lotes de materias primas. Se recomienda asegurar que cada ingreso esté claramente identificado mediante registros que permitan rastrear desde el proveedor hasta el proceso productivo.
Recepción de materias primas e insumos		Aunque se encuentra con el instructivo documental acerca de la forma de revisar materias primas e insumos empleados en el proceso, no se evidencian registros con los datos de los productos recibidos y la aprobación de estos. Implementar un formato de registro de recepción de materias primas e insumos, con verificación y aprobación
7.5 Información Documentada	3	
7.1.6 Control de procesos, productos, o servicios	3	La ausencia de registros completos limita la evidencia de que los materiales recibidos cumplen con los requisitos

proporcionados  
externamente

establecidos para la aceptación. Se recomienda asegurar la documentación de condiciones de recepción, inspección y verificación.

#### **4. Sugerencias para auditorías de seguimiento**

Realizar capacitaciones sobre la importancia del registro de los formatos de control ya que permite mantener un soporte de que la operación se está realizando de manera adecuada.

Asignar roles y responsabilidades, para la supervisión y verificación de del cumplimiento de registro y criterios de aceptación

Evaluar la migración de formatos físico a registros digitales para facilitar el control, almacenamiento y trazabilidad.

Verificar que todos los procedimientos cuenten con su formato de control a nivel interno y se está diligenciado de manera adecuada.

#### **5. Numerales de la ISO 22000: 2018 con incumplimiento**

7.5 Información Documentada / 8 Operación 8.3 Trazabilidad / 7.1.6 Control de procesos, productos, o servicios proporcionados externamente

**Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.**

Listas de verificación, registros fotográficos, Documentos soporte de la no conformidad.

26 Noviembre 2025

**Fecha informe**

**Elaborado por**

Angie Espinosa

---

*Fuente: Propia*

**Tabla 5**

*Informe de auditoría interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 120*

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

**Empresa Meriendas “siempre listos” Año 2025**

<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (ISO 22000:2018) en la empresa Meriendas siempre listos, evaluando la correcta aplicación de los procedimientos en todas las etapas de producción, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad del producto, y lograr una adecuada implementación para los productos de exportación.		
<b>Alcance</b>	Aplica para todas las actividades relacionadas en la línea de arroz mandarín, recepción de materias primas e insumos, almacenamiento, lavado, selección, preparado, dosificación, empaque en atmosfera modificada, despacho y demás productos listos para el consumo elaborados en la planta de Bogotá		
<b>Lugar</b>	Planta Bogotá	<b>Fecha</b>	12:00 am
		<b>Hora</b>	
<b>Equipo auditor</b>	Auditor líder: Sonia coordinadora de SST	<b>Auditado</b>	Gestión de inocuidad
<b>Documentos de referencia</b>	ISO 22000:2018 Manual SGIA		

## Conclusiones de auditoria

Durante la auditoria se evidencia que la empresa Meriendas siempre listos, cuenta con la evaluación de los peligros, pero no está cumpliendo el cronograma y la frecuencia planteados. Lo que genera un incumplimiento en el procedimiento interno y afecta la actualización y mejora oportuna del control de riesgos, esta falta de seguimiento puede comprometer la eficacia del SGI

### 1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas

Se evidencia la implementación del procedimiento para la identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Los formatos y reportes de evaluación de peligros revisados presentan un diligenciamiento correcto evidenciando que el personal conoce y aplica adecuadamente el procedimiento. Lo que impacta positivamente la comunicación interna de la empresa.

El personal cuenta con la competencia técnica en los peligros y riesgos de su área de trabajo, y demuestra apropiación en medidas preventivas.

Se observó que en las evaluaciones pasadas participaron diferentes áreas, lo que enriquece el análisis de riesgos y favorece la identificación de peligros con enfoque integral.

### 2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

Aspecto norma- (PVHA)	N°	Requisito NTC	Descripción de la no conformidad
	NC	ISO 22000:2018	

		<b>No conformidad menor:</b> No se ha realizado la
Hacer	<b>120</b>	8.5.2.3 Análisis de evaluación de peligros en la periodicidad documentada (bimestralmente), el último reporte data de tres meses atrás al desarrollo de la auditoría.

### 3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
8.5 Control de peligros	4	Fortalecer el seguimiento y cumplimiento de la periodicidad establecida para la evaluación de peligros, Identificando que se realice de acuerdo a los documentado.
8.5.2 Análisis de peligros	4	Realizar seguimiento y actualización del análisis de peligros, incluyendo fechas, responsables y registros de revisión intermedia, realizar auditorías internas de cumplimiento o replantear periodicidad dependiendo la criticidad de las operaciones y sus peligros.
8.8 Verificación relacionada con los PPR y el plan de control de peligros.	4	Implementar mecanismos de verificación periódica lo que permita evidenciar que las evaluaciones se ejecutan según el plan, evitando retrasos en la actualización de los registros

### 4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Determinar que las evaluaciones de peligros se realicen según el intervalo documentado (bimestral), y que los registros reflejen fechas, responsables y resultados de manera completa.

Evaluar si se han incorporado cambios recientes en los procesos, equipos o insumos, asegurando que los análisis reflejen los peligros actuales y controles implementados.

Asegurar que los registros de análisis de peligros y controles relacionados sean claros, completos y fácilmente accesibles para auditorías posteriores.

Observar si la organización ha tomado acciones correctivas frente a desviaciones anteriores y si ha incorporado mejoras en la gestión de peligros y control de riesgos.

### **5. Numerales de la ISO 22000: 2018 con incumplimiento**

8.5 Control de peligros / 8.5.2 Análisis de peligros / 8.8 Verificación relacionada con los PPR y el plan de control de peligros.

**Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.**

Listas de verificación, registros fotográficos, Documentos soporte de la no conformidad.

28 noviembre 2025

**Fecha informe**

**Elaborado por**

Angie Espinosa

*Fuente: Propia*

**Tabla 6***Informe de auditoría interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 152***Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018****Empresa Meriendas “siempre listos” Año 2025**

<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (ISO 22000:2018) en la empresa Meriendas siempre listos, evaluando la correcta aplicación de los procedimientos en todas las etapas de producción, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad del producto, y lograr una adecuada implementación para los productos de exportación.		
<b>Alcance</b>	Aplica para todas las actividades relacionadas en la línea de arroz mandarín, recepción de materias primas e insumos, almacenamiento, lavado, selección, preparado, dosificación, empaque en atmosfera modificada, despacho y demás productos listos para el consumo elaborados en la planta de Bogotá		
<b>Lugar</b>	Planta Bogotá	<b>Fecha</b>	02:00pm
		<b>Hora</b>	
<b>Equipo auditor</b>	Equipo de SST	<b>Auditado</b>	Equipo de Inocuidad
<b>Documentos de referencia</b>	ISO 22000:2018 Manual SGIA		

## Conclusiones de auditoría

Se evidencia que la empresa meriendas siempre listos cuenta con el SGIA parcialmente implementado. Sin embargo, se encuentra un PCC orientado al manejo de alérgenos durante el empaque del producto debido al uso de un mismo equipo para varios procesos, pero no se ha construido un PPRO orientado a un control adecuado de este PCC. Se observan buenas prácticas y compromiso del personal, pero se requiere atención a los hallazgos críticos y a la mejora de controles debido a que todo PCC debe tener un procedimiento documentado que permita su control efectivo.

### 1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas

Existen controles implementados para la mayoría de PCC incluyendo algunos mecanismos de verificación y monitoreo

Se realiza entrevista a los operarios de producción y se evidencia conocimiento en PCC y su monitoreo, y el impacto en la inocuidad alimentaria.

La organización cuenta con un sistema documentado de gestión de inocuidad, incluyendo políticas, procedimientos, registros y programas de capacitación.

### 2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

Aspecto norma-	N°	Requisito NTC	Descripción de la no conformidad
(PVHA)	NC	ISO 22000:2018	

**No conformidad mayor:**

Hacer	<b>152</b>	8.5.4.2 Plan de control de peligros (plan HACCP/PPRO)	Se encuentra un PCC orientado al manejo de alérgenos durante el empaque del producto debido al uso de un mismo equipo para varios procesos, pero no se ha construido un PPRO orientado a un control adecuado de este PCC.
-------	------------	---	---

**3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)**

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
Construir un PPRO orientado a un control adecuado de este PCC. Manejo de Alergenos 8.5.4 Plan de control de peligros (plan HACCP/PPRO)	1	Desarrollar e implementar un PPRO específico que contemple procedimientos de limpieza, segregación de líneas, cambio seguro de producto, control de contaminación cruzada para minimizar riesgos de alérgenos, capacitación del personal y registros de verificación, asegurando así el control efectivo del PCC y la inocuidad del producto final.
Procedimiento de limpieza para alérgenos 8.5.4.3 Sistemas de seguimiento en los PCC y PPRO	1	Estandarizar un procedimiento de limpieza validado que asegure eliminación completa de alérgenos.
Validación de limpieza de alérgenos	1	Implementar un plan de verificación mediante pruebas rápidas de alérgenos o inspección visual crítica.

8.5.3 validación medidas de control y combinaciones de medidas de control

Procedimientos de cambio de producto

Implementar procedimientos de cambio de producto detallados que incluyan limpieza, verificación y autorización antes de iniciar la producción.

1

8.5.4 Plan de control de peligros (HACCP/PPRO)

#### 4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Establecer una frecuencia para la verificación de los PPR y los PCC

PPRO documentado y aprobado orientado en el manejo de alérgenos en equipos de producción (empaque)

Verificar que los cambios de lote o referencias para productos con y sin alérgenos sigan procedimiento establecido evitando contacto cruzado.

Auditorías internas enfocadas en el PCC de alérgenos y cumplimiento del PPRO.

Revisiones periódicas del PPRO para ajustarlo ante cambios de proceso o hallazgos de auditoría.

#### 5. Numerales de la ISO 22000: 2018 con incumplimiento

8.5.4 Plan de control de peligros (plan HACCP/PPRO) / 8.5.3 validación medidas de control y combinaciones de medidas de control / 8.5.4.3 Sistemas de seguimiento en los PCC y PPRO

#### **Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.**

Listas de verificación, registros fotográficos, Documentos soporte de la no conformidad.

**Fecha informe** 28 noviembre 2025

**Elaborado por**

Angie espinosa

---

*Fuente: Propia*

**Tabla 7**

*Informe de auditoría interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 177*

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

**Empresa Meriendas “siempre listos” Año 2025**

<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento y conformidad del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA), con base a los requisitos y lineamientos de la Norma (ISO 22000:2018), en la empresa Meriendas siempre listos.		
<b>Alcance</b>	Aplica a todos los procesos que impactan directa o indirectamente la inocuidad alimentaria en la línea de arroz mandarín de la empresa Meriendas “Siempre Listo” abarca el proceso de Producción.		
<b>Lugar</b>	Planta principal Meriendas “Siempre Listo”, Bogotá D.C.	<b>Fecha</b>	03:00pm
		<b>Hora</b>	
<b>Equipo auditor</b>	Auditor líder: Angie López coordinadora de gestión ambiental	<b>Auditado</b>	Producción
<b>Documentos de referencia</b>	Norma ISO 22000:2018 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Principios y directrices del HACCP (Codex Alimentarius, CAC/RCP 1-1969).		

Procedimientos internos de Meriendas “Siempre Listo”  
(manual de inocuidad, Programas de comunicación,  
procedimiento para la gestión de no conformidades).

### **Conclusiones de auditoría**

Durante la auditoría se evidenció que la empresa cuenta con un proceso sólido de validación de medidas de control y con registros de monitoreo establecidos. No obstante, la falta de reacción frente a desviaciones demuestra un incumplimiento de la norma ISO 22000:2018, el cual exige evaluar desviaciones y tomar acciones correctivas oportunas. Esta brecha afecta directamente la capacidad del sistema para evitar la liberación de productos potencialmente inseguros y representa un riesgo significativo para la inocuidad alimentaria.

#### **1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas**

1. El sistema HACCP cuenta con límites críticos medibles, registros de seguimiento, identificación de PCC y asignación clara de responsabilidades y autoridades, demostrando madurez técnica del sistema.
2. La organización mantiene registros que evidencian el funcionamiento del SGIA, lo cual es un pilar clave para auditorías internas y externas.
3. Se evidencia validación de medidas de control, verificación del desempeño de equipos de medición, revisión de la eficacia de medidas de control y definición de métodos de verificación. Esto es una fortaleza clave para mejorar continuamente.

4. La organización cuenta con diagramas de flujo completos y verificados que incluyen la secuencia total del proceso, puntos de incorporación de materias primas, posibles reprocesos y eliminación de producto. Esto evidencia control técnico sobre el proceso productivo.

### 2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

Aspecto norma- (PVHA)	Nº NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad
Verificar	177	Numeral 9.1.2, No conformidad Mayor	<p><b>Descripción:</b> NCMa, la organización no analiza ni evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y medición, incumpliendo con el numeral 9.1.2.</p> <p><b>Evidencia objetiva:</b> Existe un adecuado proceso de validación para las medidas de control, sin embargo, se evidencia desviaciones de los registros de monitoreo de los registros de cocción desde hace 3 meses y la anotación por parte del responsable de dicho desvío, sin que se halla estructurado una acción de mejora.</p>

### 3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
Proceso Calidad, Numeral 10.2 Numeral 9.1	1	La empresa realiza seguimiento, pero podría estructurar un formato uniforme para documentar causas, responsables y fechas compromiso, fortaleciendo la gestión de mejoras.

### 4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

1. Verificación de periodicidad del análisis de peligros y control de cambios en la evaluación.
2. Revisión y verificación de acciones correctivas ante desviaciones en registros críticos.
3. Cumplimiento del cronograma de auditorías internas y eficacia del cierre de hallazgos.
4. Seguimiento específico al PCC de alérgenos y desarrollo del PPRO.

## **5. Numerales de la norma ISO 22000: 2018 con incumplimiento**

Numeral 9.1.2

**Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.**

Listas de verificación, registros fotográficos, Documentos soporte de la no conformidad.

26 Noviembre 2025

**Fecha informe**

**Elaborado por**

Estefany Mojica

*Fuente: Propia*

**Tabla 8***Informe de auditoría interna SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 188***Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018****Empresa Meriendas “siempre listos” Año 2025**

<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento del sistema de gestión y analizar los hallazgos encontrados durante la auditoría realizada en la empresa Meriendas “Siempre Listo”, estableciendo su relación con los numerales de la NTC-ISO 22000:2018, y planteando la metodología adecuada para su verificación y plan de mejora.		
<b>Alcance</b>	Aplica para todas las áreas de producción relacionadas durante la elaboración en la línea de arroz mandarín, desde la recepción de materias primas e insumos, así como durante el almacenamiento, lavado, selección, preparado, dosificación, empaque en atmosfera modificada, despacho y distribución nacional y/o en la exportación.		
<b>Lugar</b>	Bogotá	<b>Fecha</b>	27/11/2025
		<b>Hora</b>	04:00pm
<b>Equipo auditor</b>	Coordinadora de Producción Estefany Loriane Mojica Moreno	<b>Auditado</b>	Inocuidad
<b>Documentos de referencia</b>	ISO 22000:2018 Manual SGIA		

## Conclusiones de auditoría

Se evidencia que la empresa Meriendas “siempre listo” cuenta con el SGIA parcialmente implementado, pero se identifica no conformidad en el seguimiento de las auditorías internas se debe planificar y cumplir con el cronograma de auditorías. Se dejan no conformidades y observaciones para el debido plan de mejoramiento con el fin de asegurar la inocuidad del producto.

### 1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas

Cuenta con un SGIA sistema de gestión adecuado.

Se evidencia POES e instructivos para la preparación previa y manipulación de materias primas e insumos durante y después de la fabricación.

Se observa uso adecuado de BPM y EPPS en todos los operarios.

Se evidencia una rotación y/o almacenamiento de materias primas e insumos adecuado.

### 2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

Aspecto	Requisito NTC ISO		Descripción de la no conformidad
Norma- (PVHA)	N° NC	22000:2018	
Verificar	188	9.2.2 NC menor	No se evidencia cronograma actualizado documentalmente y seguimiento secuencial según cronograma de las auditorías internas en los intervalos
		Afecta el sistema, pero planificados, incumpliendo con el numeral 9.2.2	no la inocuidad directa referente al programa de auditoría interna donde se

debe planificar, implementar y mantener el cronograma de auditorías internas actualizado.

Aunque se cuenta con una adecuada planificación de las auditorías internas se evidencia que el cronograma presenta incumplimiento por desactualización ya que no se realizan las auditorías en los intervalos planificados según cronograma.

### 3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
---------	-----------	---

Procesos de calidad	7	Se sugiere al área encargada realizar un análisis de causa raíz donde se identifique el porqué de los no cumplimientos en los hallazgos encontrados durante la auditoría, realizar las acciones correctivas, asegurando la inocuidad del producto.
Numeral 9.2		
Requisito 9.2.2		
Auditorías internas		

### 4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Realizar capacitaciones sobre la importancia de realizar las auditorías internas de acuerdo al cronograma establecido y realizando las modificaciones que se consideren para que las fechas sean alcanzables.

Realizar de manera oportuna las acciones correctivas que surjan durante la auditoría interna.

Asignar roles y responsabilidades a cada área de modo que en las auditorías internas no se incurra en NC.

Verificar que todos los procedimientos documentalmente cuenten con sus debidos registros y formatos de control a nivel interno y se controle el debido diligenciamiento de cada uno.

**5. Numerales de la (norma sobre la cual se hace el informe) con incumplimiento**

9.2 Auditorías internas, 9.2.1 intervalos planificados, 9.2.2 planificación e implementación.

**Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.**

Cronograma de auditorías, registros fotográficos, Documentos soporte de la no conformidad, evidencias en planta de producción.

**Fecha informe**

27/11/2025

**Elaborado por**

Sonia Jackelin Acosta Vanegas

*Fuente: Propia*

### **Marco normativo**

ISO 22000:2018 Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.

## Conclusiones

Los hallazgos obtenidos no solo confirman la relevancia del problema, sino que también abren nuevas líneas de reflexión que podrían ser exploradas en futuros estudios. La empresa meriendas siempre listos tiene muchos hallazgos los cuales se debe evaluar y mejorar para eso es importante la auditoria ya que nos permite identificar errores en el sistema que muchas veces se pasan por alto.

Asimismo, se destaca la importancia de adoptar un enfoque integral del sistema que contemple tanto los aspectos teóricos como las condiciones prácticas. Este tipo de aproximación permite una mejor comprensión de los factores que inciden en la situación actual de inocuidad y ofrece una base más sólida para la toma de decisiones informadas.

Finalmente, es necesario subrayar que la solución de los problemas identificados no depende exclusivamente de un solo actor, sino que requiere compromiso y colaboración a nivel compañía: instituciones públicas, organizaciones civiles, comunidad académica y ciudadanía. Solo a través del trabajo conjunto será posible avanzar hacia un cambio real y sostenible.

## Recomendaciones

Después de establecer las conclusiones de este informe Se recomienda; promover una cultura organizacional orientada a la inocuidad, donde todos los colaboradores comprendan la importancia del cumplimiento de los procedimientos, registros, controles y normativas. Esto puede lograrse mediante capacitaciones constantes, comunicación interna efectiva y la participación de cada área promoviendo la mejora continua.

Garantizar el compromiso permanente desde la alta dirección, asumir un rol más activo en la revisión del sistema, la actualización de políticas, la asignación de recursos y la verificación del cumplimiento de los requisitos. Su liderazgo es esencial para sostener un sistema de gestión robusto y funcional, de modo que se pueda asegurar que los objetivos del sistema se alineen con las necesidades de la empresa, evitando incumplimientos y hallazgos negativos.

Optimizar la gestión documental y de registros. Se recomienda revisar, actualizar y estandarizar todos los documentos del SGIA, asegurando que los procedimientos sean claros, completos y aplicados correctamente. Además, los registros deben mantenerse al día, correctamente diligenciados y fácilmente accesibles para auditorías internas y externas.

Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control del sistema. Implementar indicadores de desempeño que permitan monitorear el cumplimiento de los procesos clave, como recepción de materias primas, validación de medidas de control, calibración de equipos, análisis de peligros y auditorías internas. Esto facilitará la toma de decisiones informada y oportuna.

Mejorar la ejecución del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Se recomienda reforzar la fase de verificación y acción, ya que allí se identifican desviaciones y se implementan mejoras. La empresa debe asegurar que las no conformidades se analicen de forma sistemática, se definan acciones correctivas adecuadas y se realice seguimiento hasta verificar su eficacia.

Fortalecer la comunicación interna y externa del sistema de gestión. Es necesario clarificar roles, responsabilidades, flujos de información y canales oficiales de comunicación. Una comunicación eficiente evita duplicidades, malentendidos y fallas en la gestión de emergencias, cambios operacionales o notificaciones regulatorias.

Asegurar la disponibilidad de recursos para el mantenimiento del sistema. garantizar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del SGIA, incluyendo presupuesto para calibración de equipos, capacitación del personal, mantenimiento de infraestructura, ejecución de auditorías y adquisición de materiales necesarios para el control de peligros.

Reforzar la planificación y cumplimiento de auditorías internas. Se recomienda ajustar el cronograma de auditorías internas para garantizar su ejecución en las fechas programadas, así como capacitar al equipo auditor para asegurar evaluaciones más eficaces y objetivas que aporten valor al sistema de gestión.

Actualizar periódicamente los programas, políticas y procedimientos. Revisar al menos una vez al año su política de inocuidad, sus prerequisites, sus PPRO, su análisis de peligros y demás elementos del sistema. La actualización continua garantiza la pertinencia del sistema frente a cambios tecnológicos, regulatorios, operativos o de producto.

Fortalecer el control operativo en puntos críticos y procesos sensibles. Revisar los PCC, límites críticos, métodos de monitoreo y validación de medidas de control, con el fin de asegurar su coherencia con los riesgos reales del proceso. Esto es especialmente importante en procesos que involucran alérgenos, temperaturas controladas y atmósferas modificadas.

### Referencias Bibliográficas

FAO&OMS. (2009). Principios generales de higiene de los alimentos. Roma: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) y Organización Mundial de la Salud (OMS).

FAO/OMS. (2020). CODEX ALIMENTARIUS


Icontec. (2018). NTC ISO 22000:2018. Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos — Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

Tecoal. (2023). Auditorías internas y gestión de la inocuidad alimentaria. Bogotá: Teccoal Consultores en Calidad e Inocuidad Alimentaria.

## Apéndices

### Apéndice A

*Programa de auditoría interna realizada por equipo de control interno de la empresa meriendas siempre listo.*

		<b>MERIENDAS "SIEMPRE LISTO"</b> PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										Código: Versión: Fecha:						
<b>OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA</b> Verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (ISO 22000:2018) en la empresa Meriendas Siempre Listo, evaluando la correcta aplicación de los procedimientos en todas las etapas de producción, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad del producto, y lograr una adecuada implementación para los productos de exportación.										<b>ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA</b> Aplica para todas las actividades relacionadas en la línea de amor mandari, recepción de materias primas e insumos, almacenamiento, lavado, selección, preparado, dosificación, empaque en atmosfera modificada, despacho y demás productos listos para el consumo elaborados en la planta de Bogotá								
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b> Norma ISO 22000:2018 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Principios y directrices del HACCP (Codex Alimentarius, CAC/RCP 1-1969). Procedimientos internos de Meriendas "Siempre Listo" (manual de inocuidad, instructivos operativos, plan de control de alérgenos, programas de entrenamiento – PPR).			<b>DOCUMENTO RELACIONADO</b> Manual del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria de Meriendas "Siempre Listo". Política de Inocuidad Alimentaria vigente. Procedimientos operativos estandarizados (POE, PPRO). Plan HACCP y sus registros de monitoreo. Registros de inspección de materias primas, control de procesos y producto terminado. Programas de capacitación y listas de asistencia. Cronograma de auditorías internas. Informes de auditorías previas y planes de acción.			<b>RECURSOS NECESARIOS</b> Equipo auditor interno conformado por personal competente y calificado en ISO 22000 e inocuidad alimentaria (Estefany, Liliana, Angie, Ericka, Sonia). Salas para entrevistas, equipos de protección personal (EPP), dispositivos para registro y almacenamiento digital. Cronograma anual de auditorías internas, tiempos asignados por proceso.												
Proceso	Justificación del impacto del hallazgo y por ello la prioridad en la gestión	Objetivo de la auditoría	Coordinador de la Auditoría	Equipo Auditado	Método de Auditoría: Indique cual será el ítem que se utilizará como medio de verificación en la auditoría	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable: Líder de proceso auditado
Hallazgo 27: No se encuentran revisiones actualizadas de la política de inocuidad por parte de la alta dirección. La política encontrada lleva más de 2 años de haber sido estructurada y publicada. <b>Gestión</b>	La alta dirección no realiza la revisión de la política de inocuidad, incumpliendo con el numeral 9.3.3, literal b.	Verificar actualización de la política. Revisar las salidas del informe de revisión por la alta dirección.	Sonia coordinadora de SST	Alta Dirección	Revisión documental, entrevistas a la dirección, observación de difusión.	X												Gerente administrativo
Hallazgo 47: Existe un procedimiento escrito acerca de la forma en que se realizan los procesos de comunicación interna y externa, sin embargo no es claro el cargo responsable de dicho proceso, al verificar registros se encuentra gran diversidad de personas realizando actividades de comunicación lo que causa confusión interna y externamente. <b>Gestión</b>	La organización no ha definido responsables claros para realizar las actividades de comunicación, incumpliendo con el numeral 7.4.1, literal e.	Evaluar eficacia y responsabilidades del proceso de comunicación.	Estefany Coordinadora de compras	Alta Dirección	Revisión de procedimiento, registros de comunicación, entrevistas.	X												Gerencia
Hallazgo 69: Al revisar los rubros asignados para la calibración de los equipos con entes certificados, se encontró que no se cuenta con un recurso asignado para dicho proceso. <b>Gestión</b>	La organización no proporciona recursos para asegurar resultados válidos y confiables, incumpliendo con el numeral 7.1.1	Verificar disponibilidad de recursos y planificación de calibraciones.	Coordinadora de Gestión calidad Estefany Lozano Mojica Moreno	Producción	Revisión de presupuesto, registros de calibración, entrevistas a mantenimiento.											X		Jefe de Producción
Hallazgo 95: Aunque se encuentra con el instructivo documental acerca de la forma de revisar materias primas e insumos empleados en el proceso, no se evidencian registros con los datos de los productos recibidos y la aprobación de los mismos. <b>BPM</b>	La organización no conserva registros de inspección y conformidad de las materias primas, incumpliendo con el numeral 8.3, literal a.	Verificar registros de inspección y trazabilidad de materias primas.	Angie López coordinadora de gestión ambiental	Calidad	Revisión de formatos de recepción, fichas técnicas, entrevistas a recepción.			X										Jefe calidad
Hallazgo 120: No se ha realizado la evaluación de peligros en la periodicidad documentada (bimestralmente), el último reporte data de tres meses atrás al desarrollo de la auditoría.	La empresa no realiza la evaluación de peligros en las fechas estipuladas en el procedimiento, incumpliendo con el numeral 8.5.2.3	Verificar cumplimiento de periodicidad y registros de evaluación de peligros.	Sonia coordinadora de SST	Calidad	Revisión de matriz de peligros, actas HACCP, entrevistas al equipo HACCP.				X									Jefe calidad
Hallazgo 152: Se encuentra un PCC orientado al manejo de alérgenos durante el empaque del producto debido al uso de un mismo equipo para varios procesos, pero no se ha construido un PPRO orientado a un control adecuado de este PCC. <b>HACCP</b>	La empresa no establece, implementa y mantiene un PPRO y PCC para el control de peligros significativos como alérgenos, incumpliendo con el numeral 8.5.4.2	Verificar existencia y eficacia de PPRO para PCC de alérgenos.	Estefany Coordinadora de compras	Calidad	Revisión documental de PPRO, observación en empaque, entrevistas a operarios.						X							Jefe calidad
Hallazgo 177: Existe un adecuado proceso de validación para las medidas de control, sin embargo se evidencia el registro de desviaciones de los registros de monitoreo de los registros de cocción desde hace 3 meses y la anotación por parte del responsable de dicho desvío, sin que se haya estructurado una acción de mejora. <b>HACCP</b>	La organización no reacciona ante desviaciones para evaluarlas y tomar acciones correctivas, incumpliendo con el numeral 9.1.2	Verificar gestión de desviaciones y eficacia de acciones correctivas.	Angie López coordinadora de gestión ambiental	Producción	Revisión de registros de cocción, análisis de desviaciones, entrevistas.							X						Jefe de Producción
Hallazgo 188: Aunque se cuenta con una adecuada planificación de las auditorías internas a realizar, el cronograma estipulado presenta incumplimiento. <b>Gestión</b>	La organización no está realizando las auditorías internas en intervalos planificados y según cronograma, incumpliendo con el numeral 9.2.2	Verificar planificación y cumplimiento del programa de auditorías internas.	Coordinadora de Producción Estefany Lozano Mojica Moreno	Inocuidad	Revisión de cronograma, informes de auditorías, entrevistas a calidad.											X		Jefe calidad