

Plan de auditoría para el programa de auditoría interna al sistema de gestión de calidad basados  
en el programa de auditoría para el sistema de Gestión de la inocuidad en la norma  
ISO22000:2018 a la panadería artesanal Damaris

Jessica Torres Moreno

Edisson Alban Patiño Restrepo

Laura Lopera Arteaga

Yurley Karina Parada Duran

Kelly Johana Restrepo Buitrago

Clemencia Alava Viteri

Directora del curso

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Programa Ingeniería de Alimentos

Diciembre 2021

**Nota aclaratoria:** Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó información que no corresponde a la realidad, utilizada con el fin de desarrollar las actividades propuestas en el diplomado; que, para efectos de la evaluación final, corresponde a la propuesta de un plan de auditoria para el programa de auditoría interna al sistema de gestión de la inocuidad basado en la norma ISO 22000:2018 en un contexto imaginario relacionado con la producción de alimentos.

## **Resumen**

El presente trabajo tiene como fin elaborar un plan de auditoría interna, en la panadería Damaris línea de producción pan artesanal; para fortalecer, mejorar el desempeño en la producción de sus productos, a través de la interpretación de requisitos legales y normativos que soportan el diseño e implementación de un sistema de gestión en la cadena productiva de los alimentos. Para la elaboración del plan de auditoría interna, se tuvieron en cuenta los criterios que se establecen en la normatividad que se ajusta a este proceso, con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento en criterios de BPM, identificación y análisis de peligros, así como aspectos de mejora que permitan avanzar en el porcentaje de cumplimiento de implementación en el Sistema HACCP.

Palabras clave: auditoría interna, sistema de gestión de calidad, programas de prerrequisitos, mejora continua.

### **Abstract**

The purpose of this work is to elaborate an internal audit plan, in the Damaris bakery artisanal bread production line; to strengthen, improve the performance in the production of its products, through the interpretation of legal and regulatory requirements that support the design and implementation of a management system in the food production chain. For the preparation of the internal audit plan, the criteria established in the regulations that conform to this process were taken into account, in order to evaluate the level of compliance with BPM criteria, identification and analysis of hazards, as well as aspects of improvement that allow progress in the percentage of compliance with implementation in the HACCP System.

Keywords: internal audit, quality management system, prerequisite programs, continuous improvement.

## Tabla de contenido

Introducción .....	7
Antecedentes teóricos .....	9
Plan de auditoría interna sistema de gestión de calidad e inocuidad ISO 22000:2018 (panadería Damaris).....	13
Conclusiones .....	23
Anexos .....	24
Referencias bibliográficas.....	27

**Lista de tablas**

Tabla 1. Plan de auditoria panadería Damaris primer hallazgo.....	11
Tabla 2. Plan de auditoria panadería Damaris segundo hallazgo.....	13
Tabla 3. Plan de auditoria panadería Damaris tercer hallazgo.....	15
Tabla 4. Plan de auditoria panadería Damaris cuarto hallazgo.....	16
Tabla 5. Plan de auditoria panadería Damaris quinto hallazgo .....	18
Tabla 6. Plan de auditoria panadería Damaris sexto hallazgo.....	19
Tabla 7. Plan de auditoria panadería Damaris séptimo hallazgo.....	20

## **Introducción**

La auditoría es un proceso que es sistemático, es decir, es regido por una serie de pasos, es independiente y sobre todo documentado la razón es que es para obtener evidencias y así evaluarlas de una manera objetiva, con el fin de determinar si algunas actividades y/o procesos cumplen con los objetivos planificados.

Las auditorías que se realizan a los sistemas de gestión, permite que se evalúen fortalezas, aspectos a mejorar y debilidades que presente el sistema de gestión auditado, así mismo detecta las oportunidades para trabajar en la mejora continua, el compromiso de las personas que hacen parte del Sistema de Gestión, validar el uso eficiente de los diferentes recursos, se evalúan las relaciones con las partes interesadas, también se realiza un adecuado seguimiento de la eficacia de las acciones de mejora, preventivas y correctivas, que han sido implementadas con el fin de mejorar los sistemas de gestión.

El presente documento, describe un plan de auditoría que se ha basado en la normatividad de ISO 22000:2018 para el programa de auditoría interna de la empresa PANADERIA ARTESANAL DAMARIS, donde se detallan las actividades, recursos, responsables y en general la planeación y logística para tener en cuenta en el desarrollo de la auditoria, poniendo de manifiesto todos los conocimientos adquiridos durante el diplomado de Sistemas de Gestión.

### **Objetivo General**

Establecer un plan de auditoria para cada uno de los hallazgos encontrados en el sistema de gestión de inocuidad de la panadería Damaris verificando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma ISO 22000:2018.

### **Objetivos Específicos**

Definir un cronograma de actividades y responsables tanto auditado como auditor de cada uno de los hallazgos encontrados en la evaluación de la norma ISO 22000:2018.

Determinar los documentos requeridos por el auditado para atender la auditoria al sistema de gestión de inocuidad de la panadería Damaris.

Realizar las actividades propuestas dentro del plan de auditoría, para el análisis del SGIA en la panadería Damaris, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 22000:2018.

## Antecedentes teóricos

La ISO 22000:2018 es la nueva y recientemente revisada norma internacional para la inocuidad de los alimentos, diseñada para armonizar los requisitos de los sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos para empresas de la cadena alimentaria a escala global. La ISO 22000 combina y refuerza los elementos básicos de la ISO 9001 y APPCC para proporcionar un marco efectivo para el desarrollo, implantación, control y mejora continua de un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos (SGIA) documentado dentro del contexto global de riesgos de la organización (*Organismo de Certificación Global, 2021*).

La ISO 22000:2018, presenta los requisitos para trabajar en la implementación del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) en una organización, donde se generen procesos alimentarios o que tengan que ver directa o indirectamente con ello. La norma, promueve metodologías que permitan demostrar el cumplimiento de los requisitos legales; la evaluación y la valoración de los requisitos para la producción inocua; también pone de manifiesto la necesidad de tener una clara comunicación con las partes interesadas; asegurar el cumplimiento de la política de inocuidad; planificar, implementar, operar, mantener y actualizar el SGIA; Y buscar la certificación responsable del SGIA.

La norma ISO 22000:18 invita a la implementación de un SGIA que permita a la organización producir y proveer alimentos, productos y/o servicios inocuos, seguros para el consumo, que cumplan con los requisitos estatuarios y regulatorios; así mismo que aborde los riesgos asociados y su disminución o tratamiento; y demostrar conformidad a los requerimientos de la implementación de este (*Paredes et al., 2021*).

Proceso de auditoría:

Cuando se está planificando un proceso de auditoría, es reiterativo definir, incluso de parte de los menos experimentados, el programa y plan de auditoría, una pregunta frecuente en relación a estos documentos, es ¿cuál es la diferencia entre ellos? en materia de auditoría definidas en la norma internacional ISO 19011: 2018. Toro (2021) indica que una de las diferencias principales, en estos dos documentos de la auditoría, radica en el horizonte de

planeación, en el programa de auditoría, se estima la planificación del proceso global de auditoría generalmente a un lapso de tiempo de un año, mientras en el plan de auditoría se define la planificación de las actividades a desarrollar durante una cierta cantidad de horas días por cada auditoría a efectuar. Por lo tanto, tomando en cuenta la norma:

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Programa de auditoría:**

Acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Plan de auditoría:**

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**El propósito de la norma ISO 19011:2018**

Es actualizar el estándar para asegurar que siga orientando de manera efectiva los cambios del mercado, la dirección de evolución de la tecnología, y que mantenga un enfoque coherente y armonizado para auditar sistemas de gestión de procesos (*Escuela Europea de Excelencia, 2021*).

**Auditoría interna:**

Una de las herramientas más importantes que tiene que asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumple con los requisitos que se han identificado, se aplican y se mantienen de manera efectiva es el Programa de Auditoría Interna. Las auditorías internas son una parte integral de cualquier sistema de gestión. Por lo tanto, se incluyen en los requisitos de la norma ISO, por ello el programa de auditoría y el plan son de suma importancia en el SGC (*GlobalSTD Certificación, 2021*).

Ciclo de vida norma ISO 22000:2018:

La ISO 22000:2018, se basa en el ciclo Deming o PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), el cual busca asegurar los recursos y manejo de sus procesos, e identificar e implementar oportunidades de mejora, de manera que el sistema de gestión siempre esté en constante evolución y se permita ser evaluado y mejorado de manera continua. Asimismo, promueve pensamiento basado en riesgos para evitar que los resultados de los procesos se desvíen de lo planificado o en su defecto mediante controles que prevenir y/o minimizar los efectos adversos. En la figura a continuación se ilustra la implementación del PHVA dentro con respecto a las ISO 22000:2018.

Programa y plan de auditoría como parte de un sistema de gestión

Para llevar a cabo en las empresas una auditoría de manera adecuada es necesario contar con un adecuado programa y plan de auditoría, gran parte del éxito de la ésta depende de los dos conceptos anteriores y claramente de la disposición de la organización a ser auditada y el equipo auditor (*Paredes et al., 2021*).

Si hablamos de programa de auditoría debemos conceptualizarnos en el conjunto de una o más auditorías debidamente planificadas y organizados para realizarlas en un periodo de tiempo determinado, estos programas de auditoría deben estar dirigidas a un propósito específico (ISO 19011:2018). Cada organización debe establecer anualmente su programa de auditorías dependiendo de la necesidad de la organización (*Paredes et al., 2021*).

Por otra parte, en un plan de auditoría se describe las actividades y los detalles acordados en una auditoría (ISO 19011:2018). Previamente la preparación de la auditoría está básicamente enfocada en armar un equipo auditor, crear el plan de auditoría y dar la socialización a través de la comunicación interna dando aviso acerca de la auditoría que se va a realizar. (*Paredes et al., 2021*).

El plan de auditoría debería incluir:

De acuerdo con la NTC ISO 19011:2018, en la planificación y realización de actividades propias de la auditoría, el líder del equipo auditor debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Definir los objetivos de la auditoría.
- b) Definir el alcance.
- c) La formación del equipo auditor y su competencia.
- d) Definir los criterios de auditoría.
- e) Definir el tipo de auditorías.
- f) Definir las técnicas de muestreo.
- g) Analizar las oportunidades que puedan mejorar la eficiencia y la eficacia de las actividades propias de la auditoría.
- h) Analizar los riesgos para el auditado debido a la realización de la auditoría.

Aspectos a tener en cuenta en una auditoría:

Para llevar a cabo un correcto plan de auditorías, este debe basarse principalmente en resultados de auditorías anteriores o informes anuales del desempeño del sistema de gestión de la organización. Un plan de auditoría debe tener un objetivo claramente definido, un alcance, unos recursos y unos criterios de auditoría, dicho plan describe la secuencia de cómo se ejecutará la auditoría y cuáles serán los procesos para auditar. El plan de auditoría deberá mostrarse en la reunión de apertura y deberá ser de conocimiento de todas las partes interesadas. Al finalizar la auditoría, el equipo auditor emite un informe de auditoría basado en evidencias objetivas, hallazgos durante la auditoría y notas de campo donde se exhibe el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría establecidos en el plan. Como se mencionó anteriormente, el éxito de una auditoría depende tanto de la organización como del equipo auditor y debe ser enfocado siempre a un mejoramiento continuo de la organización (*Paredes et al., 2021*)

**Plan de auditoría interna sistema de gestión de calidad e inocuidad ISO 22000:2018  
(panadería Damaris)**

**Tabla 1.**

*Plan de auditoria panadería Damaris primer hallazgo*

<b>Panadería Damaris</b>			
Plan de auditoria interna sistema de gestión de calidad e inocuidad. (PPR)			
<b>Alcance</b>	Se Audita el proceso que está orientado al cumplimiento de los lineamientos establecidos en los PPR para el área del almacén de producto terminado en la panadería Damaris.		
<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento de los PPR en la panadería Damaris, teniendo en cuenta los hallazgos previamente identificados en la planta productora.		
<b>Hallazgo</b>	Se tienen implementados los PPR para ayudar con la implementación de las BPM; lo que redundaría en la inocuidad de los alimentos; pero, el alcance de los PPR no ha contemplado el almacenamiento del producto terminado y distribución.		
<b>Criterios de auditoria</b>	BPM – ISO 22000:2018		
<b>Horario</b>	<b>descripción</b>	<b>Evidencias/ soportes</b>	<b>Auditado/auditor</b>
<b>Lunes 20 de diciembre</b>			
<b>08:00 – 09:00</b>	Reunión de apertura	Bienvenida Introducción de Participantes Revisión de Agenda	Comité de Calidad
<b>09:00 – 10:00</b>	Verificación del producto terminado devuelto a la empresa como defectuoso o por fecha de vencimiento caducada.	Registro de identificación y cantidad de producto devuelto a la compañía, registro de la disposición final del producto devuelto a la compañía. Evidencia del lugar donde se realiza la destrucción del producto (Fotos).	Jefe Almacén / jefe de Calidad
<b>10:00 – 10:30</b>	Receso	No Aplica	Comité de Calidad
<b>10:30 – 12:00</b>	Verificación de la rotación del producto en bodega, no se deben	Control de primeras entradas y primeras salidas.	Jefe Almacén / jefe de Calidad

	evidenciar producto próximo a vencer en las instalaciones.		
<b>12:00 – 13:00</b>	Almuerzo	No Aplica	Comité de Calidad
<b>13:00 – 16:00</b>	Recorrido por el almacén de producto terminado, se validarán posibles fuentes de contaminación para el producto terminado.	Registro fotográfico de la zona durante el recorrido realizado, donde no se observe: Contaminación o Alteración Proliferación de Microorganismos Deterioro o daño del envase. Entrevistas con personal del área donde se evidencie capacitación en BPM.	Jefe Almacén / Jefe de Calidad
<b>16:00 – 16:30</b>	Balance del auditor	N.A	N.A
<b>16:30 – 17:00</b>	Reunión de cierre	Evidencias y consolidado de los hallazgos encontrados durante la auditoria.	Comité de Calidad
Dependencia: Jefe de Calidad			
Firma auditor responsable: Edison Patiño		Aprobado	
Fecha: diciembre 2021			

Fuente: Autor

Tabla 2.

*Plan de auditoría panadería Damaris segundo hallazgo*

<b>Panadería Damaris</b>			
Plan de auditoría interna sistema de gestión de calidad e inocuidad. (Política de inocuidad)			
<b>Alcance</b>	verificación de la política de inocuidad de la panadería Damaris, teniendo en cuenta que esta sea compartida con todos los empleados de la compañía.		
<b>Objetivo</b>	Garantizar que se cuente con una política de inocuidad en la panadería Damaris, donde se tenga en cuenta la participación de todos los empleados.		
<b>Aspecto evaluado</b>	En su SGC está trabajando en la Norma ISO 22000:2018. Sin embargo, los lineamientos no han quedado plenamente establecidos en su política de inocuidad, no se encuentra documentada y solo se ha divulgado lo concerniente a la norma ISO con el equipo HACCP.		
<b>Criterios de auditoría</b>	ISO 22000:2018.		
<b>Horario</b>	<b>descripción</b>	<b>Evidencias/ soportes</b>	<b>Auditado/auditor</b>
<b>Martes 21 de diciembre</b>			
<b>08:00 – 09:00</b>	Reunión de apertura	Acta de apertura de la auditoría	Comité de Calidad
<b>09:00 – 10:00</b>	Verificación de la política de inocuidad de la panadería Damaris.	Validación física de la existencia de una política de inocuidad, donde se manifieste el compromiso de la panadería Damaris a brindar productos con calidad e inocuidad a sus clientes.	Jefe de Calidad/ Jefe de Producción
<b>10:00 – 10:30</b>	Receso	No Aplica	Comité de Calidad
<b>10:30 – 12:00</b>	Se debe ratificar que esta Política de inocuidad se encuentra en un lugar visible donde los empleados tengan acceso a la información.	Visita en campo para validar donde se encuentra ubicada la política de inocuidad.	Jefe de Producción/Jefe de Calidad
<b>12:00 – 13:00</b>	Almuerzo	No Aplica	Comité de Calidad

<b>13:00 – 15:00</b>	La compañía debe contar con un sistema de comunicación interna y externa para compartir su política de inocuidad.	Entrevistas en planta con el personal operativo, donde se evidencie el conocimiento de la política de inocuidad de la panadería Damaris.	Jefe de Calidad
<b>17:00 – 17:30</b>	Balance del auditor	N.A	N.A
<b>17:30 – 18:00</b>	Reunión de cierre	Evidencias y consolidado de los hallazgos encontrados durante la auditoria.	Comité de Calidad

Fuente: Autor

Tabla 3.

## Plan de auditoría panadería Damaris tercer hallazgo

<b>Panadería Damaris</b>			
Plan de auditoría interna sistema de gestión de calidad e inocuidad. (Política de inocuidad)			
<b>Alcance</b>	Proceso completo de la línea de pan tipo molde, evaluar la existencia y redacción de una política de inocuidad para esta línea, su actualización, divulgación al personal y aprobación anual por parte de la alta dirección		
<b>Objetivo</b>	Minimizar al máximo el riesgo para la salud de los consumidores por medio del establecimiento de una política de inocuidad en la cual se tenga enfoque en los posibles riesgos para el pan molde.		
<b>Aspecto evaluado</b>	Existencia de la política de inocuidad		
<b>Hallazgo</b>	La empresa tiene implementado las BPM - Sistema HACCP. El sistema de documentación y registro evidencian que BPM - HACCP están operando. Sin embargo, en la documentación no se evidencia que haya un documento escrito que plantee la política de inocuidad de alimentos para panadería Dámaris - línea de producción pan artesanal: pan molde		
<b>Criterio de auditoría</b>	ISO 22000:2018		
<b>Horario</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evidencias/soportes</b>	<b>Auditado/auditor</b>
<b>Miércoles 22 de diciembre</b>			
<b>08:00 – 09:00</b>	Reunión de apertura	Verificar la existencia de la política de inocuidad en la línea de pan molde	Líder producción / coordinador de calidad
<b>09:00 – 10:00</b>	Verificación In Situ de las evidencias que contribuyen al cumplimiento de la política	Revisar registros de: Temperatura de empaque, tiempo de enfriamiento, peso del producto, paso por detección de metales, rayos X o cualquier otra acción encaminada a eliminar el riesgo para la salud del consumidor	Líder producción/ Coordinador del sector de calidad.
<b>10:00 – 10:30</b>	Receso	No Aplica	Comité de Calidad
<b>10:30 – 12:00</b>	Balance del auditor, reunión de cierre	Socializar los % de cumplimiento de la auditoría, los hallazgos detectados y las observaciones generales de la auditoría. Evaluación por parte del comité de calidad respecto a la auditoría	Equipo auditor
Líder equipo HACCP			
Firma auditora responsable: Yurley Parada		Aprobado	

Fuente: Autor

Tabla 4.

## Plan de auditoría panadería Damaris cuarto hallazgo

<b>Panadería Damaris</b>			
Plan de auditoría interna sistema de gestión de calidad e inocuidad. (control de proveedores)			
<b>Alcance</b>	Programa de control de proveedores, plan de calidad de materias primas y material de empaque, documentación, procesos e instructivos relacionados con la recepción de materias primas y/o material de empaque		
<b>Objetivo</b>	Evaluar la existencia de programas, planes, cronogramas, procedimientos y/o instructivos relacionados con controles aplicados en la recepción de materias primas		
<b>Aspecto evaluado</b>	Existencia de controles a proveedores y materias primas		
<b>Hallazgo</b>	No se observa que la documentación tenga información sobre los controles que proveedores de harinas realizan a su producto terminado. No se cuenta con formato de seguimiento a proveedores		
<b>Criterio de auditoría</b>	ISO 22000:2018		
<b>Horario</b>	<b>Descripcion</b>	<b>Evidencias/ soportes</b>	<b>Auditado/ auditor</b>
<b>Miércoles 22 de diciembre</b>			
<b>12:00 – 13:00</b>	Verificar documento o programa de control de proveedores, plan de calidad de materias primas y material de empaque	Revisión y análisis de evidencias de pruebas de gluten, (pruebas de plataforma) a cada lote de harina en el momento de su recepción, fichas técnicas de las materias primas, certificados de calidad de cada lote de materia prima o material de empaque que se recibe, registro de evaluación de características organolépticas de cada MP al momento de su recepción, instructivo de aceptación o rechazo de las materias primas en donde se describa cada característica o parámetro admisible en la recepción	Coordinador de calidad/Coordinador de Almacén
<b>13:00 – 14:00</b>	Verificación In Situ de las evidencias que contribuyen al cumplimiento del programa de control de proveedores y la aplicación del plan de materias primas	Verificar el proceso de recepción con el encargado de la bodega de materias primas, solicitar al encargado que realice una prueba de gluten en la cual se analicen parámetros mínimos de la harina como gluten seco, gluten húmedo, elasticidad y absorción. Verificar si la harina que reciben coincide con los resultados de alveógrafo	Coordinado de Almacén/ Coordinador de calidad.
<b>14:00 – 15:00</b>	Balance del auditor, cierre.	No Aplica	Comité de Calidad
<b>10:30 – 12:00</b>	Balance del auditor, reunión de cierre	Socializar los % de cumplimiento de la auditoría, los hallazgos detectados y las	Comité de Calidad

		observaciones generales de la auditoría. Evaluación por parte del comité de calidad respecto a la auditoría	
Líder equipo HACCP			
Firma auditora responsable: Edison Patiño		Aprobado	
Fecha: diciembre 2021			

Fuente: Autor

**Tabla 5.***Plan de auditoría panadería Damaris quinto hallazgo*

<b>Panadería Damaris</b> Plan de auditoría interna sistema de gestión de calidad e inocuidad. (Plan HACCP)			
<b>Alcance</b>	Plan de trazabilidad, para el seguimiento y control debido de los PPR, dentro del programa Haccp, con documentación completa y sustentada.		
<b>Objetivo</b>	Identificar que la documentación referente a los PPR, este debidamente sustentada, para garantizar la inocuidad en la panadería Damaris-línea de producción pan artesanal.		
<b>Aspecto evaluado</b>	Documentación y seguimiento y control de los PPR operativos, establecidos en la líneas de producción de la panadería Damaris.		
<b>Hallazgo</b>	Se tienen identificados los PPR operativos para la línea de producción pan artesanal: pan molde; sin embargo, se evidenció que la documentación está incompleta, no se encuentra debidamente soportados los PPR operativos establecidos		
<b>Criterio de auditoria</b>	ISO 22000:2018		
<b>Horario</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evidencias/soportes</b>	<b>Auditado/auditor</b>
<b>Jueves 23 de diciembre</b>			
<b>12:00 – 13:00</b>	Coordinación de las actividades a realizar.	Evidencias y soportes de los PPR operativos identificados para el aseguramiento de la calidad.	Líder de producción/ coordinador de calidad
<b>13:00 – 14:00</b>	Verificación In Situ de las evidencias que contribuye a la identificación de los PPR operativos y de la documentación debidamente sustentada.	Verificar la documentación de los PPR operativos establecidos en la junto organización;	Líder de Producción/ Coordinador de calidad.
<b>14:00 – 15:00</b>	Balance del auditor, cierre.	No Aplica	Comité de Calidad
<b>10:30 – 12:00</b>	Balance del auditor, reunión de cierre	Evaluación final de las deficiencias encontradas y mejoras a realizar por el equipo auditor en cuanto a los PPR identificados en la panadería Damaris-línea de producción pan artesanal.	Comité de Calidad
Líder equipo HACCP			
Firma auditora responsable: Yurley Parada		Aprobado	
Fecha: diciembre 2021			

Fuente: Autor

**Tabla 6.***Plan de auditoría panadería Damaris sexto hallazgo*

<b>Panadería Damaris</b>			
Plan de auditoría interna sistema de gestión de calidad e inocuidad. (Plan HACCP)			
<b>Alcance</b>	Plan Haccp donde se identifique claramente y sea medible los LCC para cada PCC, de las etapas del proceso de la línea de producción de pan artesanal.		
<b>Objetivo</b>	Identificar el plan HACCP establecido en la panadería Damaris, donde se puede		
<b>Aspecto evaluado</b>	Plan HACCP donde se establezca los LCC para cada PCC y a si mismo la subjetividad y claridad de los mismos.		
<b>Hallazgo</b>	Se tienen identificados LCC para cada PCC establecido, pero, para algunos de ellos, no son medibles en el momento de su verificación y su valoración es subjetiva.		
<b>Criterio de auditoría</b>	ISO 22000:2018		
<b>Horario</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evidencias/soportes</b>	<b>Auditado/auditor</b>
<b>Jueves 23 de diciembre</b>			
<b>12:00 – 13:00</b>	Coordinación de las actividades a realizar.	Evidencias y soportes de los LCC identificados para cada PCC, dentro del plan Haccp, elaborado para las etapas del proceso del pan artesanal-pan mole	Líder Producción/ coordinador de calidad
<b>13:00 – 14:00</b>	Verificación In Situ de las evidencias que contribuye a la identificación de los LCC y PCC, dentro del plan HACCP.	Se toma evidencia de las etapas del proceso, diagramas de flujo y de procesos, variables de control: como temperaturas de cocción, tiempo de fermentación entre otros referidos al proceso. Identificación del plan Haccp y cada uno de los LCC para cada PCC.	Líder producción/ Coordinador de calidad.
<b>14:00 – 15:00</b>	Balance del auditor, cierre.	No Aplica	Comité de Calidad
<b>10:30 – 12:00</b>	Balance del auditor, reunión de cierre	Evaluación final de las deficiencias encontradas y mejoras a realizar por el equipo auditor en cuanto al plan Haccp identificado en la panadería Damaris-línea de producción pan artesanal.	Comité de Calidad
Líder equipo HACCP			
Firma auditora responsable: Yurley Parada		Aprobado	
Fecha: diciembre 2021			

Fuente: Autor

Tabla 7.

## Plan de auditoría panadería Damaris séptimo hallazgo

<b>Panadería Damaris</b>			
Plan de auditoría interna sistema de gestión de calidad e inocuidad. (SGC)			
<b>Alcance</b>	Área de control de procesos/ administración de las no conformidades.		
<b>Objetivo</b>	Verificar la ejecución del cumplimiento de los lineamientos de la normativa ISO 22000: 2018 respecto al acuerdo evaluado mediante un plan de auditoría apoyado en la norma ISO 19011:2018 para la panadería artesanal Damaris.		
<b>Aspecto evaluado</b>	Una vez evaluado el producto no conforme es liberado para reproceso - de baja - reempaque - reproceso o de baja. Sin embargo, no se cuenta con la documentación que establezca los criterios para tomar decisiones y el protocolo para liberar el producto no conforme.		
<b>Hallazgo</b>	Se programan y realizan auditorías frecuentes con el fin de monitorear la efectividad del SGC que se tiene implementado. Sin embargo, no se evidencia una metodología escrita, validada que se esté llevando, sino que las auditorías son realizadas especialmente cuando hay una queja o devolución de producto.		
<b>Criterio de auditoría</b>	ISO 22000:2018 – ISO 19011:2018		
<b>Horario</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evidencias/soportes</b>	<b>Auditado/auditor</b>
<b>Viernes 24 de diciembre</b>			
<b>12:00 – 13:00</b>	Reunión de entrada para presentar el plan de auditoría.	Carta de entrada	Coordinador de producción / Jefe de Calidad
<b>13:00 – 14:00</b>	Revisión documental de los manuales para el producto no conforme y las políticas del manejo de estos.	Registros de los documentos que establezca los criterios para tomar decisiones y el protocolo para liberar el producto no conforme.	Líder Producción/ Coordinador de calidad.
<b>14:00 – 15:00</b>	Inspección para revisar la manipulación del producto no conforme- clasificación, eliminación o recuperación.	Informe de verificación plan de mejora- medidas de control Reportes de trazabilidad	Coordinador de producción / Jefe de Calidad
<b>10:30 – 12:00</b>	Balance del auditor, reunión de cierre	Entrega del informe/registro de problemas o hallazgos, despacho, devoluciones informes de verificación in situ.	Coordinador de producción / Jefe de Calidad
Firma auditora responsable: Yurley Parada		Aprobado	

Fuente: Autor

## Conclusiones

Se establece un plan de auditoria teniendo en cuenta la norma ISO 22000 DEL 2018, para implementar mejores en cuanto el sistema de gestión de inocuidad que se está implementando en la panadería Damaris- línea de producción pan artesanal, La finalidad del presente plan de auditoria tiene como objetivo, fortalecer mejorar el desempeño en la producción a través de la interpretación de requisitos legales y normativos que soportan el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad.

Para la elaboración del plan de auditoría interna, se tuvieron en cuenta los criterios que se establecen en la normatividad que se ajusta a este proceso, con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento en criterios de BPM, identificación y análisis de peligros, así como aspectos de mejora que permitan avanzar en el porcentaje de cumplimiento de implementación en el Sistema HACCP.

Se logra proponer un plan de auditoría interna, para la panadería Dámaris donde se propone y se sugiere actividades en pro del bienestar de sus productos finales en cuanto al sistema de gestión de inocuidad en la empresa. Se establece un plan de auditoria teniendo en cuenta la norma ISO 22000 DEL 2018, para implementar mejores en cuanto el sistema de gestión de inocuidad que se está implementando.

## Anexos

### Anexo 1. Programa de auditoría interna al sistema de gestión de la calidad panadería Damaris

OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA			ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA															
Establecer si se ha avanzado en los hallazgos previamente identificados en la panadería Damaris, en relación al sistema de gestión de inocuidad de alimentos. (SGIA); a través de la implementación de una auditoría interna donde evalúa los requisitos establecidos en la norma ISO 22000 del 2018,			Se Audita el proceso que está orientado a la certificación y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria norma ISO 22000:2018, verificando específicamente los procesos donde se encuentran oportunidades para garantizar la inocuidad alimentaria y el sistema de la misma, teniendo en cuenta los avances en los programas PPR y PPRO, sistema de trazabilidad, plan HACCP y BPM en la panadería Damaris.															
CRITERIOS DE AUDITORIA			DOCUMENTO RELACIONADO						RECURSOS NECESARIOS									
Apoyados en la norma ISO 22000:2018			Documentación interna relación a la ejecución de los sistemas de gestión de inocuidad, tal como plan Hacop, Programas de PPR y PPRO, BPM y sistema de trazabilidad.						Equipo de auditoría. Personal humano: gerente, líder de calidad, líder de producción, analista de datos. Recursos técnicos: Computadoras, impresoras, teléfonos, cámaras digitales de fotografía o video. Recursos económicos: de acuerdo a lo establecido por el equipo de auditoría y el establecimiento.									
Proceso	Justificación del impacto del hallazgo y por ello la prioridad en la gestión	Objetivo de la auditoría	Coordinador de la	Equipo Auditor/respons	Método de Auditoria: Indique cual será el insumo que se	En	Fe	Mar	Abr	Ma	Jun	Jul	Ag	Set	Oct	Nov	Dic	Responsable: Líder de proceso
HALLAZGO ITEM 26: La empresa tiene implementado las BPM - Sistema HACCP. El sistema de documentación y registro evidencian que BPM - HACCP están operando. Sin embargo, en la documentación no se evidencia que haya un documento escrito que plantee la política de inocuidad de alimentos para panadería Damaris - línea de producción pan artesanal: pan molde	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la inocuidad de los alimentos que: a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización; b) proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SAIA; c) incluya el compromiso de cumplir con los requerimientos de inocuidad de los alimentos aplicables, incluidos los requerimientos legales y reglamentarios y los requerimientos mutuamente acordados con los clientes relacionados con la inocuidad de los alimentos; d) aborde la comunicación interna y externa; e) incluya un compromiso con la mejora continua del SAIA; f) aborde la necesidad de asegurar las competencias relacionadas con la inocuidad de los alimentos.	Verificar que la alta dirección establezca y divulgue una política de inocuidad en la panadería Damaris	Jefe de Calidad	Jefe de Producción	Verificación documental y visual in situ en donde se pueda visualizar la política de inocuidad de los alimentos en la panadería Damaris													Dirección administrativa
HALLAZGO ITEM 65: en su SGC está trabajando en la Norma ISO 22000:2018. Sin embargo, los lineamientos no han quedado plenamente establecidos en su política de inocuidad, no se encuentra documentada y solo se ha divulgado lo concerniente a la norma ISO con el equipo HACCP.	Toda empresa debe tener como objetivo fundamental asegurar la Calidad e Inocuidad Alimentaria de sus productos conforme a las exigencias de sus clientes y mercados, así como las exigencias normativas y reglamentarias. Para ello debe tener claro y por escrito además de divulgado a todo el personal una política que permita normalizar toda la cadena productiva conforme a la necesidad del negocio que soporte el por qué de su funcionamiento y los estándares en los que se apoya para lograrlo. Esta política requiere del apoyo de la dirección general y de la cadena de producción. El no estar fielmente creada, documentada y divulgada solo parcialmente al personal se da cabida a interpretaciones no acordes a la realidad y a que se asuma ciertos lineamientos que no favorecen la cadena de negocio.	Verificar el estado de la política de inocuidad de la panadería Damaris con el propósito de validar su utilidad, aplicabilidad a la cadena de proceso y por consiguiente, divulgarla al personal de la compañía para que se establezca como lineamiento a seguir.	Equipo HACCP	Control de calidad	Documento físico donde se evidencie la política de inocuidad de la empresa Acta de reunión donde se verifique la actualización de la política de inocuidad con base en los lineamientos de las BPM y la revisión periódica de la misma y los objetivos planteados. Registro de divulgación al personal de la política de inocuidad de la empresa.													Jefe de Aseguramiento de la calidad

<p>HALLAZGO ITEM 77: Se tienen implementados los PPR para ayudar con la implementación de las BPM; lo que redundará en la inocuidad de los alimentos; pero, el alcance de los PPR no ha contemplado el almacenamiento del producto terminado y distribución.</p>	<p>Para cumplir satisfactoriamente con la norma ISO 22000 2018 específicamente el numeral 8.2.4 la organización panadería Damaris debe considerar al establecer los PPR, la recepción de materiales entrantes, almacenamiento, despacho, transporte y manipulación de productos. Teniendo en cuenta lo que indica la norma se debe modificar el alcance y establecer PPR para el producto terminado y su posterior distribución.</p>	<p>Verificar la modificación del alcance de los PPR donde se incluya el almacenamiento del producto terminado y su distribución, esto con el fin de evitar posibles contaminantes del producto en todas las etapas del proceso.</p>	<p>Líder de producción</p>	<p>Jefe de Almacén y distribución</p>	<p>Verificación documental donde se evidencie que el alcance de los PPR comprende el almacenamiento del producto terminado y distribución.  Específicamente revisión documental del programa de trazabilidad hacia adelante.  Inspección in situ donde se verifique que se cumple con las buenas prácticas de almacenamiento y distribución.</p>																		
<p>HALLAZGO ITEM 92: No se observa que la documentación tenga información sobre los controles que proveedores de harinas realizan a su producto terminado. No se cuenta con formato de seguimiento a proveedores</p>	<p>La norma ISO 22000:2018 7.2 competencia: La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas, incluyendo los proveedores externos. 4.4 Sistema de gestión de inocuidad de los alimentos: la organización debe establecer, implementar, mantener, actualizar y mejorar continuamente un SGIA. Incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de este documento. 10.3 Actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos: La alta dirección debe asegurar que el SGIA sea actualizado continuamente, para lograr esto el equipo de la inocuidad de los alimentos debe evaluar el SGIA a intervalos planificados. El equipo debe considerar si es necesario revisar el análisis de peligros, el plan de control de peligros establecidos y los PPR establecidos.</p>	<p>Se va determinar si el programa de trazabilidad hacia atrás establecido por la panadería Damaris cuenta con lo requerido en la norma ISO 22000:2018 creando un programa de control de proveedores donde se incluya la documentación requerida para la recepción de materias primas como certificados de calidad.</p>	<p>Auditor líder: Facilitadora de calidad e inocuidad alimentaria</p>	<p>Jefe de Almacén y distribución</p>	<p>Revisión documental, entrevista  Específicamente verificación del programa de trazabilidad hacia atrás para los proveedores de harinas.  Entrevistas con el personal de almacén encargado de la recepción de la documentación de los proveedores</p>																		
<p>HALLAZGO ITEM 120: La línea de producción tiene identificado los peligros físicos y biológicos que pueden presentarse. Se evidenció que la documentación del Plan HACCP cuenta con una metodología confiable y válida que se tome como referente para la evaluación de peligros. Sin embargo, no se evidencia un registro que permita realizar seguimiento a los peligros identificados. por tanto no es posible tomar decisiones que confirmen la efectividad de los peligros identificados.</p>	<p>La organización deberá implementar y divulgar la severidad y probabilidad de ocurrencia incluyendo el grado de impacto a la salud del consumidor ya que para la implementación del Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control, en el principio 1, indica que se deben identificar los posibles peligros en todas las fases desde la producción hasta el consumo que pueden asociarse al producto, y evaluar la importancia de cada peligro considerando la probabilidad de su ocurrencia y su severidad.</p>	<p>Verificar la implementación y eficacia del sistema HACCP, ya que no se tiene establecido la posible severidad y probabilidad de ocurrencia de los peligros que pueden existir durante la producción de los pan molde.</p>	<p>Auditor líder</p>	<p>Equipo de inocuidad</p>	<p>Listado maestro de programas prerequisites operativos, Registro de divulgación de programas prerequisites</p>																		
<p>HALLAZGO ITEM 127: Se tienen identificados los PPR operativos para la línea de producción pan artesanal: pan molde; sin embargo, se evidenció que la documentación está incompleta, no se encuentra debidamente soportados los PPR operativos establecidos</p>	<p>Según la ISO 22000:2018 Los PPR son condiciones o actividades básicas necesarias, dentro de la organización y a lo largo de la cadena alimentaria para mantener la inocuidad de los alimentos por lo que la organización debe implementar, mantener y actualizar sus PPR para la prevención y reducción de contaminantes; esta implementación se debe realizar a lo largo del sistema de producción tanto como programa de aplicación a un producto o línea de producción general.</p>	<p>Verificar la información documentada que permita la efectividad del control en el OPRP de la etapa productiva de la panadería Damaris</p>	<p>Líder de producción</p>	<p>Equipo de inocuidad</p>	<p>Verificación y análisis documental del plan de control de peligros. - Visualización y registro de la actualización de dicho documento y monitoreo de aplicación del mismo</p>																		

<p>HALLAZGO ITEM 143: Se tienen identificados LCC para cada PCC establecido, pero, para algunos de ellos, no son medibles en el momento de su verificación y su valoración es subjetiva</p>	<p>De acuerdo al ítem 8.5.4.2 de la norma ISO 22000:2018 los límites críticos en los PCC deben ser medibles. La conformidad con los límites críticos debe asegurarse que no se exceda el nivel aceptable</p>	<p>Evaluar la eficiencia del Plan HACCP, por lo cual los prerrequisitos se encuentran con sus respectivos procedimientos e instructivos de uso</p>	<p>Jefe de Producción</p>	<p>Jefe de Calidad</p>	<p>Plan HACCP, límites críticos y criterios de acción.</p>															<p>Equipo de inocuidad</p>
<p>HALLAZGO ITEM 189: Se programan y realizan auditorías frecuentes con el fin de monitorear la efectividad del SGC que se tiene implementado. Sin embargo, no se evidencia una metodología escrita, válida que se este llevando, sino que las auditorías son realizadas especialmente cuando hay una queja o devolución de producto.</p>	<p>La norma ISO 22000:2018 Establece que el proceso de auditoría debe estar documentado, como un procedimiento. La cual será puesta en marcha basado en el enfoque de procesos establece el esquema para las auditorías: - Auditoría Interna, planificación de la auditoría. Dicha actividad debe contar con un cronograma y seguimiento permanente sobre las diferentes actividades que se llevan a cabo en la organización.</p>	<p>Se debe garantizar que se establezca un procedimiento de auditoría interna, con una frecuencia establecida y que no será llevado a cabo de acuerdo a las reclamaciones de los clientes, por el contrario se realizará de manera preventiva para corregir posibles no conformidades.</p>	<p>Jefe de Calidad</p>	<p>Jefe de Producción</p>	<p>Procedimiento de auditoría interna, registros, programas y procedimientos documentados</p>															

### Referencias bibliográficas

Bureau Veritas Formación. (2021). Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015.

<https://www.bureauveritasformacion.com/auditor-interno-de-calidad-iso-9001-1828.aspx>

Escuela Europea de Excelencia. (2018). *Publicada la nueva norma ISO 19011:2018 – Directrices para la auditoría de sistemas de gestión. De Artículos Técnicos, Destacado, Sistemas de Gestión:*

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/08/publicada-la-nueva-normaiso-19011-2018-directrices-para-la-auditoria-de-sistemas-de-gestion/>

EALDE. (2019). Planificar una auditoría según ISO 19011:2018 - EALDE.

<https://www.ealde.es/planificar-auditoria-iso-19011/> Escuela Europea de Excelencia, E. E.

GlobalSTD Certificación. (2021). Certificación de cumplimiento: HACCP.

<https://www.globalstd.com/auditorias/sistema-haccp/> 39

Guía técnica Colombiana GTC-ISO 19011 (2018). *Directrices para la Auditoría de los Sistemas de gestión. Tercera edición*

<https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

Luna, M. (2021). Diferencia los PPR de los PPR Op.  
<https://clubresponsablesdecalidad.com/diferencia-los-ppr-de-los-ppr-op/>

Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 22000:2018. *Sistemas de gestión de seguridad alimentaria: requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.*  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:3034/colecao.aspx>

Norma Técnica Colombiana NTC 267 – ISO (2013), Harina de Trigo.  
<https://tienda.icontec.org/gp-harina-de-trigo-ntc267-2017.html>

Organismo de Certificación Global. (2021). ¿Qué es la norma ISO 22000?  
<https://www.nqa.com/es-co/certification/standards/iso-22000>

(2021). Publicada la nueva norma ISO 19011:2018 - Directrices para la auditoría de sistemas de gestión. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/08/publicada-la-nueva-norma-iso-19011-2018-directrices-para-la-auditoria-de-sistemas-de-gestion/>

R, Paredes. P, Gutiérrez. R, Pimienta & A, Ramírez. (2021). Plan De Auditoría Para El Programa De Auditoría Interna De La Empresa Panificadora Artesanal Don Josué.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41431/rpimientac.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Toro, R. (2021). ¿Diferencias entre un Programa y un Plan de auditoria? - ISO 9001:2015.

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/06/diferencias-entre-un-programa-y-un-plande-auditoria/>

UCAB. (2021). Programa de auditoria de Calidad Periodo Académico 2017-2018.

[https://gestioncalidadyambiente.ucab.edu.ve/sites/default/files/Programa%20de%20auditoria\\_8.pdf](https://gestioncalidadyambiente.ucab.edu.ve/sites/default/files/Programa%20de%20auditoria_8.pdf)