

**Plan de Auditoría para el Programa de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad e
Inocuidad ISO 22000:2018 implementado por la empresa Panadería Damaris**

Yulieth Stefany Osorio Bedoya, Tatiana Pérez Gutiérrez, Laura Stephania Reyes Aldana, Hernán
Alejandro Tamayo Navas y Yulis Elena Zúñiga Barahona

Diplomado De Profundización Sistemas De Gestión De La Inocuidad Y Del Ambiente Para El
Sector Alimentario para optar el título de Ingeniero de Alimentos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de ciencia básicas, tecnología e ingeniería - ECBTI

Programa de ingeniería de alimentos

2021

**Plan de Auditoría para el Programa de Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad e
Inocuidad ISO 22000:2018 implementado por la empresa Panadería Damaris**

Yulieth Stefany Osorio Bedoya, Tatiana Pérez Gutiérrez, Laura Stephania Reyes Aldana,
Hernán, Alejandro Tamayo Navas y Yulis Elena Zúñiga Barahona

Clemencia Álava Viteri

Director de curso

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de ciencia básicas, tecnología e ingeniería - ECBTI

Programa de ingeniería de alimentos

2021

Nota aclaratoria

Para el desarrollo de la actual actividad del trabajo se presenta información que no corresponde a la realidad, esta fue tomada con el fin de desarrollar las actividades propuestas por el diplomado en efectos de la evaluación final, ya que esta pertenece a un Plan de Auditoria para el Programa De Auditoría Interna Al Sistema De Gestión De la Inocuidad basado en la ISO 22000:2018 y es usado bajo un contexto imaginario implementado en el sector alimentario.

Resumen

Un plan de auditoría, según la norma NTC ISO 19011, (2018) indica que es la planificación de una auditoría concreta, estableciendo una fecha designada, tiempos y actividades a realizar, esta herramienta es utilizada para dar cumplimiento a hallazgos encontrados en las auditorías internas o externas realizadas, ya que se establece un orden de trabajo que garantice el cumplimiento de las actividades y acciones de mejora. En este documento se presenta el plan de auditoría para la panadería Damaris donde las actividades a desarrollar son en base a los hallazgos evidenciados en una revisión al cumplimiento de la ISO 22000:2018, esta ha tratado de cumplir con la normatividad vigente de manera que le permita comercializar sus productos sin inconvenientes y mantenerse en el mercado con un calificativo de seguridad y confianza para sus clientes.

Palabras claves: Plan, auditoría, norma, hallazgos, acciones, cumplimiento.

Abstract

An audit plan, according to the NTC ISO 19011 standard, (2018) indicates that it is the planning of a specific audit, establishing a designated date, times and activities to be carried out, this tool is used to comply with findings found in internal audits or external activities carried out, since a work order is established that guarantees compliance with the activities and improvement actions. This document presents the audit plan for Damaris bakery where the activities to be developed are based on the findings evidenced in a review of compliance with ISO 22000: 2018, this has tried to comply with current regulations in such a way that allow you to market your products without inconvenience and stay in the market with a qualification of security and trust for your customers.

Keywords: Plan, audit, standard, findings, actions, compliance.

Tabla de contenido

| | |
|---------------------------------|----|
| Resumen..... | 4 |
| Abstract | 4 |
| Introducción | 6 |
| Objetivos | 7 |
| Objetivo general | 7 |
| Antecedentes teóricos | 8 |
| Origen de auditoria..... | 8 |
| Planificación de auditoria..... | 9 |
| Programa de auditoria | 9 |
| Principios de auditoria..... | 10 |
| Norma ISO 22000:2018 | 10 |
| Plan de auditoria | 12 |
| Anexos | 39 |
| Referencias bibliográficas..... | 42 |

Introducción

El Plan de auditoría es un proceso independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarla objetivamente para determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría establecidos. Los criterios a tener en cuenta son un conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia para comparar la evidencia de la auditoría, estos requisitos pueden ser legales o establecidos por la organización, también se debe llevar a cabo los métodos, las responsabilidades, los requerimientos de planeación e informes, permitiendo el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Inocuidad. NTC ISO 22000, (2018).

La importancia que tiene el desarrollo del plan de auditoría para la panadería Damaris, es con el fin de que la empresa logre planificar y efectuar los procesos más convenientes para la realización de productos inocuos, dentro de los cuales están los programas de prerequisites, los prerequisites operativos y el plan HACCP, demostrando la capacidad de controlar peligros al elaborar y/o distribuir productos inocuos, incrementando la confianza de clientes y los distribuidores. Así mismo le permite al estudiante desempeñar habilidades adquiridas en el campo educativo y profesional, para la eficaz implementación de las normatividades que rige el sector industrial alimentario.

El principal objetivo de este documento es proponer un plan de auditoría, que permita identificar y examinar las oportunidades de mejora en el sistema de gestión de la inocuidad implementado por la panadería Damaris, con el propósito de desarrollar acciones correctivas para mantener el sistema de gestión alineado con la dirección estratégica de la organización, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos para el programa de auditoría.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un plan de auditoría interna, para el programa de auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad ISO 22000:2018, identificando oportunidades de acción de mejora para los procesos implementados por la panadería Damaris.

Objetivos específicos

Diseñar un formato para el plan de auditoría que incluya aspectos que permitan recolectar información relevante con el fin de que el proceso de acción de mejora sea eficiente, para cada uno de los hallazgos.

Identificar el alcance, responsables y aspectos evaluados para la ejecución del plan de auditoría, de acuerdo con los hallazgos identificados dentro de los procesos implementados por la panadería Damaris.

Identificar los criterios de verificación para cada uno de los hallazgos basados en la normatividad nacional aplicable y vigente.

Antecedentes teóricos

El plan de auditorías está orientada a atender todas las necesidades de una organización, en este caso se ha venido implementando el sistema de gestión persistentemente y arduamente en la panadería Damaris, de acuerdo al plan HACCP - Norma ISO 22000:2018 y ISO 19011: 2018. Realizando un control y un plan de auditoría interna en la empresa, es de vital importancia ya que permite prevenir, corregir o eliminar cualquier no conformidad.

Origen de auditoria

El plan de auditoría es un rol histórico constatable, están plenamente delineados cuatro momentos de acuerdo a Mantilla, S. A. (1989, p.3). En la prehistoria, la auditoría principalmente se originó como una actividad de fiscalización y verificación de los principios contables. La auditoría surge con la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa. Por estas razones surge la imperiosa necesidad de buscar personas capacitadas, para el desarrollo de mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa.

Según Bacon, C. (1996, p.35) establece que el plan de auditoría interna es una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, examinando las operaciones de procesos y administrativas como base para la prestación de un servicio efectivo a los más altos niveles de dirección con el objetivo de asesorar y apoyar a los miembros de la organización.

Según Parsowith, B. (2007, p.36) Las auditorias pueden ser herramientas valiosas para evaluar el comportamiento de una empresa si satisfacen las necesidades de la dirección proporcionando retroinformación sobre áreas que desean mejorar, proporcionando una visión de futuro, deduciendo donde hacen falta los controles del proceso o medidas del producto, midiendo

la eficacia y eficiencia para el cumplimiento de las políticas internas y en los requisitos contractuales. Es importante que antes de realizar la auditoría, el auditor determine los requisitos de la calidad que le hallados al auditado. Se deben de fijar los objetivos relativos al propósito del plan de auditoría con el fin de identificar e incluir los sistemas de gestión de la calidad y estándares de producto como manuales de la empresa, procedimientos departamentales e instrucciones del proceso.

Planificación de auditoría

Principalmente de acuerdo a la NTC ISO 19011, (2018, p.50) el plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de ésta, así como los riesgos de no lograr los objetivos de la auditoría. Al planificar la auditoría, el líder del equipo auditor para llevar a cabo la planificación de la auditoría, se debería considerar los riesgos de las actividades de auditoría en los procesos del auditado y proporcionar la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado en lo relativo a la realización de la auditoría. La planificación debería facilitar la programación en el tiempo y la coordinación eficientes de las actividades de auditoría a fin de alcanzar los objetivos eficazmente.

Programa de auditoría

En el plan de auditoría que pueda evidenciarse a medida que progresan las actividades de auditoría debería revisarse y aprobarse, según sea apropiado, tanto por las personas responsables de la gestión del programa de auditoría como por el cliente de la auditoría, y debería presentarse al auditado. Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían tener la competencia necesaria para gestionar el programa y sus riesgos y oportunidades y las cuestiones externas e internas asociadas de forma eficaz y eficiente. Una vez que se ha establecido el programa de auditoría y que se han determinado los recursos relacionados, es necesario

implementar la planificación operacional y la coordinación de todas las actividades dentro del programa El propósito y los beneficios del plan de auditoría y programa de auditoria dentro de un SGC. Es necesario para alcanzar sus objetivos con el fin de identificar las necesidades de cambios y posibles oportunidades para la mejora de la empresa. NTC ISO 19011, (2018, p.29).

Principios de auditoria

Según la NTC ISO 19011, (2018, p.6) estos principios deberían ayudar a hacer el plan de auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño y eficacia.

Los siete principios de la auditoria son los siguientes:

- Integridad: El fundamento de la profesionalidad
- Presentación imparcialidad: La obligación de informar con veracidad y exactitud
- Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar.
- Confidencialidad: seguridad de la información
- Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría
- Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático
- Enfoque basado en riesgos: un enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades.

NTC ISO 19011, (2018, p.7).

Norma ISO 22000:2018

La ISO 22000 se crea con el objetivo básico de garantizar la seguridad alimentaria, mejorando la protección del consumidor y se fortalece su confianza. Así mismo, se establecen requisitos y parámetros de gestión eficaces y se mejora el rendimiento de los costos a largo plazo de la cadena alimentaria, empleando mediante el enfoque de procesos, que incorpora el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHCA) y el pensamiento basado en riesgos.

La organización debe planear, establecer, implementar y mantener uno o varios planes de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requerimientos de planeación e informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de seguimiento, medición y auditorías previa, seleccionando los auditores competentes y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso del plan de auditoría, asegurando que los resultados de las auditorías se informen al equipo de inocuidad de los alimentos y a la dirección pertinente, conservando información documentada como evidencia de la implementación del plan de auditoría y de los resultados de las auditorías. NTC ISO 22000, (2018, p.36).

Plan de auditoría

Tabla 1.

Plan de Auditoría para el Hallazgo 1

| | | | |
|----------------|----------------------------------|------------------|-----------------------|
| | Plan de auditoría interna | | |
| Versión | Fecha de actualización | Código | Páginas |
| <i>01</i> | <i>Diciembre 12 2021</i> | <i>PASGC-001</i> | <i>Página 12 de 3</i> |
| Hallazgo 1. | | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------|----------------|
| Nombre de la empresa | Panadería Damaris | Fecha de Auditoría: | 02/12/2021 |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> - Sala de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para la reunión de apertura y cierre. - Conexión a internet. | Equipo Auditor: | Gestión Humana |
| Objetivo de la auditoría | Establecer, implementar y documentar la política de la inocuidad de alimentos para la línea de producción Pan artesanal: pan molde. | | |
| Alcance de auditoría | Sistema de documentación del SGI de la empresa Panadería Damaris para la línea de producción pan artesanal: pan molde | | |
| Criterio de la auditoría | Norma ISO 22000:2018 Cap. 5 | | |
| Aspecto evaluado | Hallazgo 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 | | |


| Hora Inicial | Hora Final | Auditado | Proceso/Actividad | Descripción/Documentación | Auditor |
|-----------------------------|-------------------|------------------------------------|---|---|----------------|
| DÍA UNO (04/12/2021) | | | | | |
| 8:00 | 8:15 | Departamento de calidad/producción | Reunión de apertura | Presentación del grupo auditor y exposición propósito de la auditoria. | Gestión Humana |
| 8:15 | 8:30 | Departamento de calidad/producción | Presentación plan de auditoria | Cronograma actividades | Gestión Humana |
| 8:30 | 8:50 | Departamento de calidad/producción | Revisión del hallazgo de la auditoria externa. | Informe de auditoria | Gestión Humana |
| 8:50 | 9:30 | Departamento de calidad/producción | Redacción y registro de planes de acción a desarrollar. | <p>Formato de planes de acción correctivos, de mejora y preventivos, con la descripción de las áreas involucradas, actividades a realizar, como el desarrollo de la política de inocuidad de alimentos para la línea de producción de pan artesanal: pan molde.</p> <p>Revisión del capítulo 5 de la norma ISO 22000.</p> <p>Verificar que la política de la inocuidad de los alimentos debe estar disponible y mantenerse como información documentada</p> <p>Incluir el compromiso de documentación escrita para cumplir con los requerimientos de inocuidad de los alimentos aplicables, incluidos los requerimientos legales y reglamentarios y los requerimientos mutuamente relacionados con la inocuidad de los alimentos.</p> | Gestión Humana |
| DÍA DOS (05/12/2021) | | | | | |

| | | | | | |
|---|-------|------------------------------------|--|--|----------------|
| 14:00 | 14:30 | Departamento de calidad/producción | Revisión de los planes de acción implementados. | Registros documentales con las áreas implicadas. Aprobación gerencial de la política de inocuidad de alimentos para la línea de producción de pan artesanal: pan molde. | Gestión Humana |
| 14:30 | 15:00 | Departamento de calidad/producción | Revisión de la política de inocuidad para la línea de producción Pan artesanal: pan molde. | Política de inocuidad para la línea de producción Pan artesanal: pan molde. Registro de divulgación de la política de inocuidad para la línea de producción Pan artesanal: pan molde. | Gestión Humana |
| 15:00 | 15:30 | N.A | Almuerzo | N.A | N.A |
| 15:30 | 16:00 | Departamento de calidad/producción | Redacción hallazgos | Informe | Gestión Humana |
| 16:00 | 16:15 | Departamento de calidad/producción | Reunión con la gerencia | Socialización hallazgos | Gestión Humana |
| 16:15 | 16:30 | Departamento de calidad/producción | Reunión de cierre | Acta | Gestión Humana |
| Duración de la auditoria: Tiempo establecido de 3 hora y 5 minutos | | | | | |
| Observaciones: | | | | | |
| Elaborado por: Departamento de calidad y Gestión humana | | | | Firma del auditor: | |

Fuente: Edición propia.

Tabla 2.

Plan de Auditoría para el Hallazgo 2

| | | | |
|---|----------------------------------|---------------|----------------|
|  | Plan de auditoría interna | | |
| Versión | Fecha de actualización | Código | Páginas |
| 01 | Diciembre 12 2021 | PASGC-001 | Página 15 de 3 |
| Hallazgo 2. | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------|
| Nombre de la empresa | Panadería Damaris | Fecha de Auditoría: | 06/12/2021 | | |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> - Sala de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para la reunión de apertura y cierre. - Conexión a internet. | Equipo Auditor: | Jefe de Aseguramiento de calidad | | |
| Objetivo de la auditoría | Establecer, implementar y documentar el formato de seguimiento a proveedores, literal 7.1.6 Control de procesos, productos o servicios proporcionados externamente, de la norma ISO 22000:2018 | | | | |
| Alcance de auditoría | Sistema de documentación del proceso de gestión de Compras de la empresa Panadería Damaris | | | | |
| Criterio de la auditoría | Norma ISO 22000:2018 Cap. 7.1.6 y 8.2.4 | | | | |
| Aspecto evaluado | Hallazgo 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 | | | | |
| Hora Inicial | Hora Final | Auditado | Proceso/Actividad | Descripción/Documentación | Auditor |


| DÍA UNO (06/12/2021) | | | | | |
|-----------------------------|-------|--|---|---|----------------------------------|
| 8:00 | 8:15 | Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén | Reunión de apertura | Presentación del grupo auditor y exposición propósito de la auditoria. | Jefe de Aseguramiento de calidad |
| 8:15 | 8:30 | Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén | Presentación plan de auditoria | Cronograma actividades | Jefe de Aseguramiento de calidad |
| 8:30 | 8:50 | Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén | Revisión del hallazgo de la auditoria externa. | Informe de auditoria | Jefe de Aseguramiento de calidad |
| 8:50 | 9:30 | Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén | Redacción y registro de planes de acción a desarrollar. | Formato de planes de acción correctivos, de mejora y preventivos, con la descripción del desarrollo e implementación del formato de seguimiento a proveedores y requerimientos a solicitar a los entes externos. Acciones descriptas para dar cumplimiento al ítem 8.2.4. f. | Jefe de Aseguramiento de calidad |
| DÍA DOS (07/12/2021) | | | | | |
| 14:00 | 14:30 | Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén | Revisión de los planes de acción implementados. | Registro documental con las áreas implicadas, tanto del proceso de compras, como de los proveedores, con la solicitud de los documentos faltantes. | Jefe de Aseguramiento de calidad |
| 14:30 | 15:00 | Jefe de producción, Jefe de compras, | Revisión del formato de seguimiento a proveedores | Programa de selección y seguimiento a proveedores. | Jefe de Aseguramiento de calidad |

| | | | | | |
|---|-------|--|-------------------------|---|----------------------------------|
| | | Jefe de almacén | | Formato de seguimiento a proveedores. Divulgación de los documentos elaborados y áreas involucradas. | |
| 15:00 | 15:30 | N.A | Almuerzo | N.A | N.A |
| 15:30 | 16:00 | Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén | Redacción hallazgos | Informe | Jefe de Aseguramiento de calidad |
| 16:00 | 16:15 | Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén | Reunión con la gerencia | Socialización hallazgos | Jefe de Aseguramiento de calidad |
| 16:15 | 16:30 | Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén | Reunión de cierre | Acta | Jefe de Aseguramiento de calidad |
| Duración de la auditoria: Tiempo establecido de 3 hora y 5 minutos | | | | | |
| Observaciones: | | | | | |
| Elaborado por: Jefe de Aseguramiento de calidad | | | | Firma del auditor: | |

Fuente: Edición propia.

Tabla 3.

Plan de Auditoría para el Hallazgo 3

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|----------------|
|  | | Plan de auditoría interna | |
| Versión | Fecha de actualización | Código | Páginas |
| 01 | Diciembre 12 2021 | PASGC-001 | Página 18 de 4 |
| Hallazgo 3. | | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------|--|
| Nombre de la empresa | Panadería Damaris | Fecha de Auditoría: | 8/12/2021 |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> -Salas de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para las reuniones de apertura y cierre. -Conexión a internet. -Logísticos para desplazamientos del equipo auditor y auditados cuando sea aplicable | Equipo Auditor: | Departamento de Aseguramiento de calidad |
| Objetivo de la auditoría | Identificar y verificar las oportunidades de mejoras al sistema de gestión, contemplado la implementación del alcance de los PPR, el almacenamiento del producto terminado y distribución. | | |
| Alcance de auditoría | Examinar los procesos del SGI de la compañía con base a los lineamientos de la ISO 22000:2018 | | |

| | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|---|---|---|--|
| Criterio de la auditoría | | Norma ISO 22000:2018 Cap.8 numeral 8.2.4 | | | |
| Aspecto evaluado | | Hallazgo 77: 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. | | | |
| Hora Inicial | Hora Final | Auditado | Proceso/Actividad | Descripción/Documentación | Auditor Equipo auditor. |
| <i>DÍA UNO (8/12/2021)</i> | | | | | |
| 8:15 a.m. | 8:30 a.m. | Jefe de control de calidad, almacén(Coordinador de bodega) | Reunión de apertura donde se introducen los aspectos de la auditoría con las partes interesadas. | Presentación del grupo auditor y exposición propósito de la auditoria | Departamento de Aseguramiento de calidad |
| 8:30 a.m. | 9:00 a.m. | Control de calidad, almacén(Coordinador de bodega) | Presentación plan de auditoria | Cronograma de actividad | Departamento de Aseguramiento de calidad |
| 9:15 a.m. | 10:30 a.m. | Control de calidad, almacén(Coordinador de bodega) | Revisión documental de programas prerequisites con base a la ISO 22000:2018 Revisión de equipo de inocuidad. | Análisis documental: Diligenciamiento de los PPR | Departamento de Aseguramiento de calidad |
| 10:30 a.m. | 10:55 a.m. | Control de calidad, almacén(Coordinador de bodega) | Recorrido insitu | Verificación de infraestructura interna y externa. | Departamento de Aseguramiento de calidad |


| | | | | | |
|------------|------------|--|---|---|--|
| 10:55 a.m. | 11:20 a.m. | Coordinador de bodega /logística | Planificación de los recursos necesarios para el almacenamiento del producto terminado y distribución | Implementación de recursos para la gestión de los Programas PPR. Medición de la calidad con planes de acción de mejora para la implementación del almacenamiento del producto terminado y distribución. Matriz de identificación y evaluación del alcance de los PPR. Matriz de requisitos legales y reglamentarios aplicables a la empresa. | Departamento de Aseguramiento de calidad |
| 11:20 a.m. | 12:00 p.m. | Control de calidad, almacén(Coordinador de bodega) | Revisión de documentos soporte de los sistemas de gestión | Formatos o registros donde se evidencie el diligenciamiento de sugerencias y novedades. Compromiso de cumplimiento de los requisitos de documentación. | Departamento de Aseguramiento de calidad |
| 12:00 p.m. | 1:00 p.m. | N/A | Almuerzo | N/A | N/A |
| 1:00 p.m. | 1:30 p.m. | Control de calidad, almacén(Coordinador de bodega) | Conclusiones de la auditoria | Socialización del hallazgo | Departamento de Aseguramiento de calidad |
| 1:30 p.m. | 1:50 p.m. | Control de calidad, almacén(Coordinador de bodega) | Reunión de cierre de la auditoria | Acta de cierre | Departamento de Aseguramiento de calidad |

| | |
|--|---------------------------|
| Duración de la auditoria: Tiempo establecido de 4 horas. | |
| Observaciones: El equipo auditor ha determinado un plan de auditoría que asegure la eficacia de la documentación e implementación del almacenamiento del producto terminado y distribución, cumpliendo con la Norma ISO 22000.2018. | |
| Elaborado por: Departamento de Aseguramiento de calidad. | Firma del auditor: |

Fuente: Edición propia.

Tabla 4.

Plan de Auditoria para el Hallazgo 4

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|----------------|
|  | | Plan de auditoría interna | |
| Versión | Fecha de actualización | Código | Páginas |
| 01 | Diciembre 12 2021 | PASGC-001 | Página 22 de 4 |
| Hallazgo 4. | | | |

| | | | |
|---------------------------------|---|----------------------------|---|
| Nombre de la empresa | Panadería Damaris | Fecha de Auditoría: | 9/12/2021 |
| Recursos | -Salas de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para las reuniones de apertura y cierre. -Conexión a internet. -Logísticos para desplazamientos del equipo auditor y auditados cuando sea aplicable | Equipo Auditor: | Departamento de Aseguramiento de Calidad. Gestión Humana |
| Objetivo de la auditoria | Evaluar que las personas encargadas de liderar el equipo de inocuidad sean competentes e idóneas para mantener el SGI eficaz. | | |
| Alcance de auditoria | Lineamientos del cumplimiento SGI de acuerdo con la Norma ISO 22000:2018, aplicados a la empresa. | | |
| Criterio de la auditoría | Norma ISO 22000:2018 Cap.7 numeral 7.1.2 y Cap. 8 numeral 8.9.3 | | |
| Aspecto evaluado | Hallazgo 65: El personal que forma parte del equipo de inocuidad conoce de procesos de panificación, BPM y HACCP; pero no conoce de manera suficiente sobre la norma ISO 22000 porque se detectaron inconsistencias en el seguimiento a las | | |

| | | | acciones correctivas; así es que no se tiene la evidencia suficiente de que se hubieran puesto en marcha o no. | | |
|----------------------------|-------------------|---|--|---|---|
| Hora Inicial | Hora Final | Auditado | Proceso/Actividad | Descripción/Documentación | Auditor Equipo auditor. |
| <i>DÍA UNO (9/12/2021)</i> | | | | | |
| 7:00 a.m. | 7:20 a.m. | Jefe de Producción Jefe de Control de calidad Jefe de Gestión ambiental Coordinados de almacén | Reunión de apertura donde se introducen los aspectos de la auditoría con las partes interesadas. | Presentación del grupo auditor y exposición propósito de la auditoría | Departamento de Aseguramiento de Calidad. Gestión Humana |
| 7:20 a.m. | 8:30 a.m. | Jefe de Producción Jefe de Control de calidad Jefe de Gestión ambiental Coordinados de almacén | Presentación plan de auditoría | Cronograma de actividad | Departamento de Aseguramiento de Calidad. Gestión Humana |
| 8:30 a.m. | 10:00 a.m. | Jefe de Producción Jefe de Control de calidad | Revisión de formatos implementados para el monitoreo del seguimiento de las acciones correctivas | Información documentada especificando las acciones correctivas apropiadas en la identificación y eliminación de la causa de las no conformidades detectadas, previniendo y controlando la no conformidad. | Departamento de Aseguramiento de Calidad. Gestión Humana |
| 10:00 a.m. | 11:30 a.m. | Jefe de Producción Jefe de Control de calidad | Revisión documental donde se evidencie los acuerdos, contratos o | Formatos previamente diligenciados garantizando la competitividad para el cargo del personal con conocimiento | Departamento de Aseguramiento de Calidad. |


| | | | | | |
|------------|------------|---|--|--|---|
| | | Jefe de Gestión ambiental Coordinados de almacén | evaluación que definen la competencia, responsabilidad y autoridad del personal para el equipo de inocuidad rigiendo con la Norma ISO 22000:2018 | multidisciplinario y experiencia en el desarrollo e implementación del SGI. Entrevista y encuesta realizada directamente al equipo de inocuidad. Designar personas con responsabilidad y autoridad definidas para iniciar y documentar acciones correctivas. | Gestión Humana |
| 11:30 a.m. | 12:00 a.m. | Jefe de Producción Jefe de Control de calidad Jefe de Gestión ambiental Coordinados de almacén | Capacitación al personal del equipo de inocuidad | cronograma de capacitaciones para el personal involucrado | Departamento de Aseguramiento de Calidad. Gestión Humana |
| 12:00 p.m. | 1:00 p.m. | N/A | Almuerzo | N/A | N/A |
| 1:00 p.m. | 1:30 p.m. | Jefe de Producción Jefe de Control de calidad Jefe de Gestión ambiental Coordinados de almacén | Conclusiones de la auditoria | Socialización del hallazgo | Departamento de Aseguramiento de Calidad. Gestión Humana |
| 1:30 p.m. | 1:50 p.m. | Jefe de Producción Jefe de Control de calidad | Reunión de cierre de la auditoria | Acta de cierre | Departamento de Aseguramiento de Calidad. Gestión Humana |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------------|--|
| | | Jefe de Gestión ambiental Coordinado s de almacén | | | |
| Duración de la auditoria: Tiempo establecido de 5 horas | | | | | |
| Observaciones: El equipo auditor ha determinado un plan de auditoría que asegure que el equipo de inocuidad de los alimentos tenga educación, formación o experiencia en el desarrollo e implementación del SGI, cumpliendo con la Norma ISO 22000.2018. | | | | | |
| Elaborado por: Departamento de Aseguramiento de Calidad y Gestión Humana | | | | Firma del auditor: | |

Fuente: Edición propia.

Tabla 5.

Plan de Auditoria para el Hallazgo 5

| | | | | | |
|---|--|----------------------------------|-------------------------------|---------------|----------------|
|  | | Plan de auditoría interna | | | |
| | | Versión | Fecha de actualización | Código | Páginas |
| | | 01 | Diciembre 12 2021 | PASGC-001 | Página 26 de 3 |
| Hallazgo 5. | | | | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------|---|
| Nombre de la empresa | Panadería Damaris | Fecha de Auditoría: | 10/12/2021 |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> -Salas de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para las reuniones de apertura y cierre. -Conexión a internet. -Logísticos para desplazamientos del equipo auditor y auditados cuando sea aplicable | Equipo Auditor: | Departamento de Aseguramiento de calidad. |
| Objetivo de la auditoria | Evaluar la capacidad del sistema de gestión de inocuidad para cumplir con los requisitos de la norma. | | |
| Alcance de auditoria | Lineamientos del cumplimiento SGI de acuerdo con la Norma ISO 22000:2018, aplicados a la empresa. | | |
| Criterio de la auditoría | Norma ISO 22000:2018 Cap. 8 Numeral 8.5.4.1 | | |

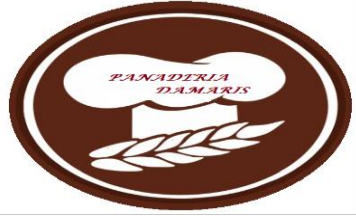
| Aspecto evaluado | | | Hallazgo 120: La línea de producción tiene identificado los peligros físicos y biológicos que pueden presentarse. Se evidenció que la documentación del Plan HACCP cuenta con una metodología confiable y validada que se tome como referente para la evaluación de peligros. Sin embargo, 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. | | |
|-----------------------------|-------------------|--|--|---|--|
| Hora Inicial | Hora Final | Auditado | Proceso/Actividad | Descripción/Documentación | Auditor Equipo auditor. |
| DÍA UNO (10/12/2021) | | | | | |
| 7:00 a.m. | 7:30 a.m. | Equipo HACCP /departamento de producción | Reunión de apertura donde se introducen los aspectos de la auditoría con las partes interesadas. Presentación plan de auditoria | Presentación del grupo auditor y exposición propósito de la auditoria | Departamento de aseguramiento de calidad |
| 7:30 a.m. | 10.00a.m. | Equipo HACCP /departamento de producción | Revisión documental | Verificación de los riesgos físicos y biológicos que se tiene identificados, (Plan HACCP). Revisión de los límites de control establecidos. Verificación del diagrama de flujo del proceso. | Departamento de aseguramiento de calidad |
| 10:00 | 12:00 | Equipo HACCP /departamento de producción | Recorrido in situ | Verificación de la coherencia entre el diagrama de flujo y los riesgos identificados. Verificación del conocimiento de los límites críticos de control por parte del operario y | Departamento de aseguramiento de calidad |

| | | | | | |
|--|-----------|--|--|--|--|
| | | | | los soportes de su monitoreo. | |
| 12:00 a.m. | 1:00 p.m. | N/A | Almuerzo | .N/A | N/A |
| 1:00p.m. | 1:30 p.m. | Equipo HACCP /departamento de producción | Reunión de balance, para socializar los hallazgos encontrado | Revisión del preliminar de los hallazgos encontrados | Departamento de aseguramiento de calidad |
| Duración de la auditoria: Tiempo establecido de 5 horas | | | | | |
| Observaciones: Se cumplió con la revisión de los requisitos planteados al inicio de la auditoria. | | | | | |
| Elaborado por: Departamento de aseguramiento de calidad y Equipo HACCP | | | | Firma del auditor: | |

Fuente: Edición propia.

Tabla 6.

Plan de Auditoría para el Hallazgo 6

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|----------------|
|  | | Plan de auditoría interna | |
| Versión | Fecha de actualización | Código | Páginas |
| 01 | Diciembre 12 2021 | PASGC-001 | Página 29 de 4 |
| Hallazgo 6. | | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------|--|
| Nombre de la empresa | Panadería Damaris | Fecha de Auditoría: | 11/12/2021 |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> -Salas de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para las reuniones de apertura y cierre. -Conexión a internet. -Logísticos para desplazamientos del equipo auditor y auditados cuando sea aplicable | Equipo Auditor: | <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| Objetivo de la auditoría | Evaluar el cumplimiento y verificación de la socialización de la Norma ISO 22000:2018 | | |
| Alcance de auditoría | Verificación de la socialización de la Norma ISO 22000:2018. | | |
| Criterio de la auditoría | Norma ISO 22000:2018 Cap. 8 Numeral 8.5.4.1 y 8.5.4.3 | | |


| Aspecto evaluado | | | Hallazgo 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. | | |
|-----------------------------|-------------------|----------------------------|--|---|--|
| Hora Inicial | Hora Final | Auditado | Proceso/Actividad | Descripción/Documentación | Auditor Equipo auditor. |
| DÍA UNO (11/12/2021) | | | | | |
| 7:00 a.m. | 7:20 a.m. | Jefe de control de calidad | Reunión de apertura donde se introducen los aspectos de la auditoría con las partes interesadas. | Presentación del grupo auditor y exposición propósito de la auditoría | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 7:20 a.m. | 8:30 a.m. | Jefe de control de calidad | Presentación plan de auditoría | Cronograma de actividad | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 8:30 a.m. | 10:00 a.m. | Jefe de control de calidad | Revisión de formatos implementados para el monitoreo del seguimiento de las acciones correctivas | Información documentada especificando las acciones correctivas apropiadas en la identificación y eliminación de la causa de las no conformidades detectadas, previniendo y controlando la no conformidad. | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 10:00 a.m. | 11:30 a.m. | Jefe de control de calidad | Revisión de la evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de correcta y eficaz operación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. | Revisión del debido diligenciamiento de formatos de socialización e implementación de la ISO 22000:2018. Entrevista y encuesta realizada directamente al equipo de inocuidad. | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |

| | | | | | |
|---|------------|--|---|---|--|
| | | | | <p>Los registros además de ser legibles deben ser fácilmente identificables y recuperables</p> <p>Designar personas con responsabilidad y autoridad definidas para iniciar y documentar acciones correctivas.</p> <p>Debe instaurar un procedimiento documentado para definir qué y controles son necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p> | |
| 11:30 a.m. | 12:00 a.m. | Equipo de Calidad, equipo de inocuidad | Capacitación al personal equipo de auditoria interna (diferentes áreas) | cronograma de capacitaciones para el personal involucrado | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 12:00 p.m. | 1:00 p.m. | N/A | Almuerzo | N/A | N/A |
| 1:00 p.m. | 1:30 p.m. | Jefe de control de calidad | Conclusiones de la auditoria | Socialización del hallazgo | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 1:30 p.m. | 1:50 p.m. | Jefe de control de calidad | Reunión de cierre de la auditoria | Acta de cierre | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| Duración de la auditoria: Tiempo establecido de 5 horas | | | | | |
| Observaciones: El equipo auditor ha determinado un plan de auditoría que asegure que el equipo de inocuidad de los alimentos tenga educación, formación o experiencia en el desarrollo e implementación del SGI, cumpliendo con la Norma ISO 22000.2018. | | | | | |

| | |
|---|---------------------------|
| Elaborado por: Jefe de Aseguramiento de calidad y Jefe de Producción | Firma del auditor: |
|---|---------------------------|

Fuente: Edición propia.

Tabla 7.*Plan de Auditoria para el Hallazgo 7*

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|----------------|
|  | | Plan de auditoría interna | |
| Versión | Fecha de actualización | Código | Páginas |
| 01 | Diciembre 12 2021 | PASGC-001 | Página 33 de 4 |
| Hallazgo 7. | | | |


| | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------|--|
| Nombre de la empresa | Panadería Damaris | Fecha de Auditoría: | 12/12/2021 |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> -Salas de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para las reuniones de apertura y cierre. -Conexión a internet. -Logísticos para desplazamientos del equipo auditor y auditados cuando sea aplicable | Equipo Auditor: | <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| Objetivo de la auditoria | Evaluar el cumplimiento de los Parámetros de Calidad Registro de monitoreo de PCC | | |
| Alcance de auditoria | Verificación de los parámetros de Calidad Registro de monitoreo de PCC | | |
| Criterio de la auditoría | En la norma ISO 22000:2018 Capitulo 8 Numeral 8.5.4.2. | | |

| Aspecto evaluado | | | Hallazgo 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. | | |
|------------------------------------|-------------------|----------------------------|--|--|--|
| Hora Inicial | Hora Final | Auditado | Proceso/Actividad | Descripción/Documentación | Auditor Equipo auditor. |
| <i>DÍA DOS</i> (12/12/2021) | | | | | |
| 7:00 a.m. | 7:20 a.m. | Jefe de control de calidad | Reunión de apertura donde se introducen los aspectos de la auditoría con las partes interesadas. | Presentación del grupo auditor y exposición propósito de la auditoria | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 7:20 a.m. | 8:30 a.m. | Jefe de control de calidad | Presentación plan de auditoria | Cronograma de actividad | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 8:30 a.m. | 10:00 a.m. | Jefe de control de calidad | Revisión de formatos implementados para el monitoreo del seguimiento de las acciones correctivas | Información documentada especificando las acciones correctivas apropiadas en la identificación y eliminación de la causa de las no conformidades detectadas, previniendo y controlando la no conformidad. | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 10:00 a.m. | 11:30 a.m. | Jefe de control de calidad | Revisión documental de evidencia de los LCC de cada PCC | Revisión de los parámetros de Calidad Registro de monitoreo de PCC Entrevista y encuesta realizada directamente al equipo de inocuidad. Revisión de la evidencia determinación de los límites críticos y criterios de acción, se indica que los LCC de cada | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |

| | | | | | |
|---|------------|----------------------------|---|---|--|
| | | | | <p>PCC, debe ser medibles, mas no verificados bajo una valoración subjetiva.</p> <p>Designar personas con responsabilidad y autoridad definidas para iniciar y documentar acciones correctivas.</p> | |
| 11:30 a.m. | 12:00 a.m. | Líder HACCP | Capacitación al personal del equipo HACCP | cronograma de capacitaciones para el personal involucrado | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 12:00 p.m. | 1:00 p.m. | N/A | Almuerzo | N/A | N/A |
| 1:00 p.m. | 1:30 p.m. | Jefe de control de calidad | Conclusiones de la auditoria | Socialización del hallazgo | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| 1:30 p.m. | 1:50 p.m. | Jefe de control de calidad | Reunión de cierre de la auditoria | Acta de cierre | Jefe de Aseguramiento de calidad Jefe de Producción |
| Duración de la auditoria: Tiempo establecido de 5 horas | | | | | |
| Observaciones: El equipo auditor ha determinado un plan de auditoría que asegure que el equipo de inocuidad de los alimentos tenga educación, formación o experiencia en el desarrollo e implementación del SGI, cumpliendo con la Norma ISO 22000.2018. | | | | | |
| Elaborado por: Jefe de Aseguramiento de calidad y Jefe de Producción | | | | Firma del auditor: | |

Tabla 8.

Plan de Auditoría para el Hallazgo 8

| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|----------------|
|  | | Plan de auditoría interna | |
| Versión | Fecha de actualización | Código | Páginas |
| 01 | Diciembre 12 2021 | PASGC-001 | Página 36 de 4 |
| Hallazgo 8. | | | |

| | | | |
|---------------------------------|---|----------------------------|--|
| Nombre de la empresa | Panadería Damaris | Fecha de Auditoría: | 10/12/2021 |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> -Humano -Salas de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para las reuniones de apertura y cierre. -Conexión a internet. -Logísticos para desplazamientos del equipo auditor y auditados cuando sea aplicable | Equipo Auditor: | <ul style="list-style-type: none"> Jefe de aseguramiento de Calidad Jefe de Producción |
| Objetivo de la auditoría | Realizar una verificación del procedimiento de documentación escrito relacionado con los procedimientos de auditorías | | |
| Alcance de auditoría | Lineamientos del cumplimiento SGI de acuerdo con la Norma ISO 22000:2018, aplicados a la empresa. | | |
| Criterio de la auditoría | Norma ISO 22000:2018 Cap. 9 Numeral 9.2.2 | | |
| Aspecto evaluado | Hallazgo 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, validada que se esté llevando, sino que las auditorias son realizadas especialmente cuando hay una queja o devolución de producto. | | |
|-----------------------------|-------------------|----------------------------|---|--|--|
| Hora Inicial | Hora Final | Auditado | Proceso/Actividad | Descripción/Documentación | Auditor Equipo auditor. |
| <i>DÍA UNO (10/12/2021)</i> | | | | | |
| 7:00 a.m. | 7:30a.m. | Jefe de control de calidad | Reunión de apertura donde se introducen los aspectos de la auditoría con las partes interesadas. Presentación plan de auditoria | Presentación del grupo auditor y exposición propósito de la auditoria | Jefe de aseguramiento de Calidad Jefe de Producción |
| 7:30 a.m. | 8:30a.m. | Jefe de control de calidad | Identificar el equipo responsable del SGI | Documentación sobre responsabilidades adquiridas por parte de SGI Seleccionar los auditores competentes y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría. | Jefe de aseguramiento de Calidad Jefe de Producción |
| 8:30a.m. | 8:45 am | N. A | Almuerzo | N/A | N/A |
| 8:45 am. | 10:00 a.m. | Jefe de control de calidad | Identificar si existe un proceso documentado para un proceso de auditoría. | Control del monitoreo y medición. Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías. | Jefe de aseguramiento de Calidad Jefe de Producción |
| 10:00. am | 12:30 p.m. | Jefe de control de calidad | Reunión de cierre, observaciones y plan futuro de trabajo | Hallazgos y conclusiones de la auditoría realizada | Jefe de aseguramiento de Calidad Jefe de Producción |

| | |
|--|---------------------------|
| Duración de la auditoria: Tiempo establecido de 5 horas y 30 minutos. | |
| Observaciones: Se cumplió con la revisión de los requisitos planteados al inicio de la auditoria. | |
| Elaborado por: Jefe de aseguramiento de Calidad y Jefe de Producción | Firma del auditor: |

Fuente: Edición propia.

Conclusiones

La panadería Damaris a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la inocuidad, pudo detectar unas no conformidades en sus procesos, dichos hallazgos fueron trabajados en los planes de auditoria planteados en el presente trabajo, por medio de los cuales se podrán demostrar las respectivas evidencias que soportarán el cumplimiento de cada uno, así como el responsable de los respectivos seguimientos.

Se plantea un plan de auditoría, que facilite evaluar a través del hallazgo, puntos importantes en la línea de producción de la panadería Damaris. Todos los hallazgos que se encontraron en diferentes áreas para la mejora continua del SGI dónde también es muy importante tener en cuenta las auditorías internas, debido a que ayudan a optimizar el funcionamiento interno de la compañía, haciendo más seguros y productivos todos los procesos mediante la vigilancia y el establecimiento de protocolos de actuación claros y bien definidos.

Además, un plan de auditoria permite organizar y establecer las pautas necesarias para poder ejercer las acciones de mejora, preventivas y oportunidades necesarias para que la organización logre cumplir con la corrección de los hallazgos encontradas en las auditorías internas realizadas, ya que estas se registran las evidencias de las acciones y evaluación para un logro efectivo de las mismas, así como dando al cumplimiento a la normativa indicada.

En un plan de auditoria es importante evidencias mediante formatos todos los procedimientos que marquen una trazabilidad, tanto al proceso como a las auditorías realizadas en la línea de tiempo de la planta procesadora, es por eso que se debe resaltar la importancia de contar con registros y procedimientos debidamente diligenciados y documentados.

Referencias bibliográficas

Bacon, C., Charles A. (1996). Manual de Auditoría Interna, U.T.H.E.A. México.
<https://ulatina.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=6773> p.35

Mantilla, S. A. (1989). *Auditoria Pontificia Universidad Javeriana*. Colombia: Ecoe ediciones.
p.3

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

NTC ISO 19011, (2018) INCONTEC. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. p.6-50

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

NTC ISO 22000, (2108) INCONTEC. Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. p.36

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

Parsowith, B. S. (2007) Principios básicos de las auditorías de la calidad. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. p.36

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/52953>