

**Plan de auditoría para el programa de auditoría interna al sistema de gestión de la calidad  
norma ISO 22000:2018 de la Panadería Damaris**

Presentado por

Carlos Alberto Sánchez Martínez

Gilton Luiyi Fiesco Castro

Héctor Fabio Toro Ramírez

Jonatan Hernández Lizalda

Abraham Julio Caicedo Moreno

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Programa de Ingeniería de Alimentos

CEAD Palmira

12 de diciembre 2021

**Plan de auditoría para el programa de auditoría interna al sistema de gestión de la calidad  
norma ISO 22000:2018 de la Panadería Damaris**

Presentado por

Carlos Alberto Sánchez Martínez

Gilton Luiyi Fiesco Castro

Héctor Fabio Toro Ramírez

Jonatan Hernández Lizalda

Abraham Julio Caicedo Moreno

Diplomado de Profundización Sistemas de Gestión de la Inocuidad y del Ambiente para el Sector  
Alimentario para optar el título de Ingeniero de Alimentos

Director de curso

Clemencia Alava Viteri

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD  
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería - ECBTI  
Programa de Ingeniería de Alimentos  
CEAD Palmira

12 de 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 auditoría 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**

Un plan de auditoría hace referencia a la descripción detallada de las actividades realizadas en las diferentes auditorías programadas por la empresa; a diferencia del programa de auditoría que es un conjunto de auditorías planeadas para un periodo de tiempo más extenso, siendo este un documento macro que puede ser aplicado a toda la empresa o todo el sistema de gestión de una línea de producción.

En este documento se elaboraron diferentes planes de auditoría interna de acuerdo al programa de auditoría del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 22000: 2018 en la empresa Panadería Damaris, con el fin de identificar oportunidades de mejora, para que el SGI sea eficiente en la mitigación de riesgos relacionados con la inocuidad de los productos fabricados.

Se logró identificar las fortalezas y aspectos por mejorar evidenciados en el desarrollo de los hallazgos, los cuales permiten ver el nivel de madurez del sistema de gestión frente a la norma, la cultura de calidad e inocuidad implementada y el nivel de compromiso del recurso humano de la Panadería Damaris.

Palabras clave: Auditoría interna, plan de auditoría, programa de auditoría, ISO 22000:2018

## **Abstract**

An audit plan refers to the detailed description of the activities carried out in the different audits scheduled by the company; Unlike the audit program, which is a set of audits planned for a longer period of time, this being a macro document that can be applied to the entire company or the entire management system of a production line.

In this document, different internal audit plans were prepared according to the quality management system audit program under the guidelines of the ISO 22000: 2018 standard in the company Panadería Damaris, in order to identify opportunities for improvement, so that the SGI is efficient in mitigating risks related to the safety of manufactured products.

It was possible to identify the strengths and aspects to improve evidenced in the development of the findings, which allow to see the level of maturity of the management system against the standard, the culture of quality and safety implemented and the level of commitment off human resource of the Panadría Damaris.

## Tabla de contenido

Lista de tablas .....	7
Lista de anexos.....	8
Introducción .....	9
Objetivos.....	10
Objetivo general .....	10
Objetivos específicos.....	10
Contenido.....	11
Antecedentes teóricos.....	11
Programa de auditoría, plan de auditoría y auditoría.....	11
Norma ISO 22000:2018.....	11
Porque es importante desarrollar el proyecto .....	12
Propósito del proyecto.....	12
Desarrollo del plan de auditoría para el programa de auditoría para el sistema ISO 22000:2018 de Panadería Damaris.....	13
Conclusiones.....	26
Referencias Bibliográficas .....	27
Anexos .....	28

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Hallazgo número 1 según nivel de importancia con la pirámide de calidad.....	13
Tabla 2. Hallazgo número 2 según nivel de importancia con la pirámide de calidad.....	15
Tabla 3. Hallazgo número 3 según nivel de importancia con la pirámide de calidad.....	16
Tabla 4. Hallazgo número 4 según nivel de importancia con la pirámide de calidad.....	18
Tabla 5. Hallazgo número 5 según nivel de importancia con la pirámide de calidad.....	19
Tabla 6. Hallazgo número 6 según nivel de importancia con la pirámide de calidad.....	21
Tabla 7. Hallazgo número 7 según nivel de importancia con la pirámide de calidad.....	23
Tabla 8. Hallazgo número 8 según nivel de importancia con la pirámide de calidad.....	24

## **Lista de anexos**

Anexo 1. Programa de auditoría interna al sistema de gestión de la calidad norma

ISO22000:2018 Panadería Damaris.....27

## **Introducción**

Un Sistema de Gestión de Calidad e inocuidad es la forma en que una empresa o compañía crea sus procesos para dar un valor agregado a sus productos permaneciendo competitivos en el mercado y obteniendo su distinción entre las demás empresas, lo que amplía la confianza en los clientes.

El plan de auditoría muestra cada uno de los hallazgos y sus pertinentes evidencias justificables, esto significa, documentaciones escritas que manifiesten el compromiso de la alta gerencia, y los colaboradores por mantener y perfeccionar su sistema de gestión de calidad e inocuidad; este es desarrollado en un periodo de tiempo definido, programado y conocido por los implicados en la auditoría, durante la realización se deben mostrar las evidencias que son revisadas por el auditor quien de manera adecuada efectuará la retroalimentación, observaciones y oportunidades de mejora a considerarse, todo lo verificado queda notificado en una reunión de cierre plasmada en un acta, con responsabilidades y observaciones.

El plan de auditoría ayuda a determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad e inocuidad, para la línea de producción de panes artesanales en la Panadería Damaris mediante la aplicación de un enfoque sistemático para evaluar y buscar la mejora continua implementando mecanismos de monitoreo y seguimiento, que le permita comercializar sus productos sin inconvenientes y además mantenerse en el mercado con un calificativo de seguridad y confianza para sus clientes.

En el siguiente documento se describen diferentes planes de auditoría para la Panadería Damaris, contemplando el programa de auditoría interna realizado para la norma ISO 22000:2018, en el cual se especifican las actividades, recursos, responsables, y logística que se debe tener en cuenta en el desarrollo de una auditoría.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un plan de auditoría para cada uno de los hallazgos que se trabajaron en el programa de auditoría para el Sistema de Gestión de calidad e Inocuidad ISO 22000:2018 de la línea de producción de panes artesanales en la Panadería Damaris, para garantizar la calidad e inocuidad validando todos los procesos implicados.

### **Objetivos específicos**

Plantear un formato ordenado que permita aclarar un plan de auditoría con toda la información y necesidades requeridas para el desarrollo de un programa de auditoría para la panadería Damaris.

Identificar el objetivo y alcance del plan de auditoría, teniendo en cuenta la necesidad y las oportunidades de mejora a partir de los hallazgos encontrados en la auditoría para la norma ISO 22000:2018.

Identificar la actividad y/o procesos a auditar para ajustar el tiempo, recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría y una apropiada disposición de los auditados.

## Contenido

### Antecedentes teóricos

#### **Programa de auditoría, plan de auditoría y auditoría.**

Un programa de auditoría según la norma ISO 9000 de 2015 en su numeral 3.13.4, es el conjunto de auditorías que son planificadas para ser ejecutadas en determinado tiempo y dirigidas hacia un propósito específico, (ICONTEC, 2016). A diferencia del plan de auditoría de acuerdo a ISO 9000 de 2015 en el numeral 3.13.5 hace referencia a la descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoría, (ICONTEC, 2016). Los programas y planes de auditoría según la norma ISO 19011 de 2018 en el numeral 5.5.2 tienen en común el objetivo, alcance y criterios de auditoría; estos deben ser coherentes y son utilizados como una referencia por la cual se determina una no conformidad, (ICONTEC, 2018, p. 26, 27). Como resultante la auditoría es un “proceso sistemático, independiente y documentado para la obtención de evidencias objetivas y a la vez ser evaluadas de manera objetiva, con el fin de obtener el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría”. (ICONTEC, 2016, p. 42).

#### **Norma ISO 22000:2018.**

Sistemas de Gestión de seguridad alimentaria, que inicia su desarrollo en el año 2005 por el comité técnico ISO/TC34. Esta norma define los requisitos de un sistema de seguridad alimentaria con el fin de asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde la granja hasta la mesa. Debido a esto la norma ISO 22000:2018 puede ser aplicada en toda la cadena alimentaria con los objetivos de contribuir con la protección del consumidor, mejorar la cooperación en los diferentes estamentos de la seguridad alimentaria y optimizar los procesos a lo largo de la cadena alimentaria, (Formación virtual Lteam, 2019). Por lo anterior se puede concluir que la norma ISO 22000:2018 controla de manera eficiente la

seguridad alimentaria, puede ser integrada con otro sistema de gestión debido a la estructura de normas de alto nivel ISO, facilita el cumplimiento de la legislación, evita peligros por alimentos inseguros, genera confianza y reconocimiento, mejora la gestión del riesgo.

### **Porque es importante desarrollar el proyecto**

Es importante desarrollar el proyecto porque se logrará la contextualización de la normatividad de inocuidad alimentaria, como también comprender la relación y diferencia entre un programa de auditoría y plan de auditoría, en donde este último además de contener lo descrito en la norma ISO 19011:2018 hace referencia a la descripción detallada de cómo se llevará la auditoría, teniendo en cuenta los criterios normativos y evidencias en cada una de las etapas verificadas del sistema de gestión de calidad e inocuidad; obteniendo como resultado un informe detallado de “hallazgos indicando la conformidad y no conformidad con relación a los criterios evaluados” ISO 19011 de 2018 numeral 6.4.8, (ICONTEC, 2018, p. 41), los cuales nos determinan el estado del sistema de gestión de la calidad e inocuidad implementado en la organización, siendo un insumo importante en la toma de decisiones con un enfoque de mejora continua en la obtención de alimentos que no causen daño al consumidor.

### **Propósito del proyecto.**

El propósito de este proyecto es contextualizar y aplicar la metodología llevada a cabo en un plan de auditoría y la relación que existe con un programa de auditoría interna que para este caso fue bajo la norma ISO 22000:2018, con el fin de que pueda ser aplicado a cualquier empresa de la cadena alimentaria.

## Desarrollo del plan de auditoría para el programa de auditoría para el sistema ISO

### 22000:2018 de Panadería Damaris

**Tabla 1**

*Hallazgo número 1 según nivel de importancia con la pirámide de calidad*

Formato para Plan de Auditoría		Fecha: 4 - diciembre - 2021			
Referencia a las Normas ISO 22000:2018		Revisión: 1			
		Página 1 de 2			
<b>Objetivo</b>	Verificar la implementación y la eficacia de la política de inocuidad de los alimentos en la empresa Panadería Damaris.				
<b>Alcance</b>	Todos los procesos del SGI de la empresa Panadería Damaris.				
<b>Criterios</b>	Norma ISO 22000:2018 Numerales: 5.2; 5.2.1; 5.2.2 Documentación del SGI de la empresa Panadería Damaris.				
<b>Recursos</b>	Salas de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para las reuniones de apertura y cierre. Conexión a internet.				
<b>Ítem o Aspecto evaluado</b>	<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 Damaris - línea de producción pan artesanal: pan molde. (Anexo 1)				
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Proceso / Actividad</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Auditado</b>	<b>Auditor</b>
		Reunión de apertura			
06/12/2021	08:00-08:30	Información sobre que se llevará a cabo una auditoría, Presentación del equipo auditor y sus roles, explicación de la naturaleza de la auditoria. (ISO 19011:2018)	Acta de apertura. Registro de asistencia. Cronograma de actividades.	Departamento aseguramiento de calidad	Gestión Humana
06/12/20	08:30-	Revisión	Documento escrito donde se evidencie	Departamento aseguramiento	Gestión

21	09:00	documental: Política de inocuidad alimentaria. 5.2 ISO 22000: 2018 numeral 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.2.1 Se debe establecer, implementar y mantener una política de inocuidad.	los lineamientos con los objetivos de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria y la planeación estratégica de la empresa.	de calidad	Humana
06/12/2021	09:00-11:00	Recorrido en planta Entrevista con los colaboradores verificando la Comunicación de la política de inocuidad alimentaria. 5.2.2	Lista de chequeo para entrevista en el área administrativa y operativa sobre como aportan al desarrollo de la política de inocuidad alimentaria.	Departamento aseguramiento de calidad	Gestión Humana
06/12/2021	11:00-12:00	Redacción de hallazgos	Informe	N/A	Gestión Humana
06/12/2021	12:00-13:00	Almuerzo	N/A	Departamento aseguramiento de calidad	Gestión Humana
06/12/2021	13:00-13:30	Reunión con la gerencia	Socialización hallazgos	Alta gerencia	Gestión Humana
06/12/2021	13:30-14:00	Reunión de cierre	Acta Listado de asistencia	Departamento aseguramiento de calidad	Gestión Humana
Observaciones: Entrega de los respectivos elementos de protección para el ingreso a la planta de producción.					
Elaborado por: Líder Gestión Humana		Aprobado por: Líder de calidad		Fecha: 06/12/2021	

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

*Hallazgo número 2 según nivel de importancia con la pirámide de calidad*

Formato para Plan de Auditoría		Fecha: 4 - diciembre - 2021			
Referencia a las Normas ISO 22000:2018		Revisión: 1			
		Página 1 de 2			
<b>Objetivo</b>	Verificar la implementación y la eficacia de los Programas Prerrequisitos (PPR) en la empresa Panadería Damaris.				
<b>Alcance</b>	Todo el proceso de producción de pan molde de la empresa Panadería Damaris.				
<b>Criterios</b>	Normas ISO 22000:2018 Numerales: 8.2; 8.2.4 Documentación del SGI de la empresa Panadería Damaris.				
<b>Recursos</b>	Salas de reunión y disponibilidad de equipo de proyección para las reuniones de apertura y cierre. Conexión a internet.				
<b>Ítem o Aspecto evaluado</b>	<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. (Anexo 1)				
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Proceso / Actividad</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Auditado</b>	<b>Auditor</b>
07/12/2021	08:00-08:30	Reunión de apertura  Presentación del equipo auditor y sus roles, explicación de la naturaleza de la auditoría, plan de auditoría (ISO 19011 de 2018)	Acta de apertura.  Listado de asistencia  Cronograma de actividades	Producción	Departamento o aseguramiento de calidad
07/12/2021	08:30:10:00	Revisión documental.  Programas prerrequisitos	Documentación de los programas prerrequisitos implementados.	Producción	Departamento o aseguramiento de calidad

			PPRs. 8.2 ISO 22000: 2018 numeral 8.2.4		
07/12/2021	10:00-12:00	Recorrido en planta	Diagrama de proceso, formatos de control proceso, Lista de chequeo de entrevista con los colaboradores de producción.	Producción	Departament o aseguramient o de calidad
07/12/2021	12:00-13:00	Almuerzo	N/A	Producción	Departament o aseguramient o de calidad
07/12/2021	13:00-14:00	Redacción de hallazgos	Informe	N/A	Departament o aseguramient o de calidad
07/12/2021	16:00-16:30	Reunión con la gerencia	Hallazgos	Alta gerencia	Departament o aseguramient o de calidad
07/12/2021	16:30-17:30	Reunión de cierre	Acta de cierre Listado de asistencia	Producción	Departament o aseguramient o de calidad
Observaciones:					
Elaborado por: Líder de calidad		Aprobado por: Producción		Fecha: 07/12/2021	

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

### Tabla 3

*Hallazgo número 3 según nivel de importancia con la pirámide de calidad*

Formato para Plan de Auditoría	Fecha: 5 - diciembre - 2021
	Revisión: 1

<b>Documento de</b>	ISO 22000: 2018				
<b>Referencia:</b>	7.2 Competencia en el punto a, b y c.				
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la competencia del equipo de inocuidad para abordar los requerimientos de la norma ISO 22000:2018 en su implementación en la empresa Panadería Damaris.				
<b>Alcance:</b>	Se verificará durante el proceso de la auditoría				
<b>Ítem o aspecto evaluado</b>	<b>Hallazgo:</b> 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. (Anexo 1)				
		<b>Proceso/ Actividad</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Auditado</b>	<b>Auditor</b>
5-dic-21	8:30 – 8:30 a.m.	Reunión de apertura y Presentación plan de auditoria	Acta de apertura. Listado de asistencia Cronograma de actividades	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	8:30 – 10:00 a.m.	Revisión documental	Programas prerequisites Medidas de control establecidas en el proceso Acciones correctivas a las desviaciones.	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	10:00 – 12:00 a.m.	Recorrido en planta	Diagrama de flujo Registros de control proceso	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	12:00 – 1:00 p.m.	Almuerzo	N/A	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	1:00 – 2:00 p.m.	Revisión documental	Perfil de cargos Listados de capacitación	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	2:00 – 3:00 p.m.	Redacción de hallazgos	Hallazgos	N/A	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	3:00 – 3:30	Reunión con la dirección	Informe	Alta dirección	Departamento aseguramiento de

	p.m.				calidad
5-dic-21	3:30 – 4:00 p.m.	Reunión de cierre	Listado de asistencia Acta de cierre de auditoría	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
Observaciones:					
Elaborado por: Líder de calidad		Aprobado por: Gestión Humana		Fecha: 5-dic-2021	

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

#### Tabla 4

*Hallazgo número 4 según nivel de importancia con la pirámide de calidad*

Formato para Plan de Auditoría			Fecha: 5 - diciembre - 2021		
Referencia a las Normas ISO 22000:2018			Revisión: 1		
Referencia a las Normas ISO 22000:2018			Página 1 de 2		
<b>Documento de Referencia:</b>	ISO 22000: 2018 8.5 control de peligros, numeral 8.5.1.2 características de materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto. Literal b, c, d y f.				
<b>Objetivo:</b>	Verificar los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos de procesos y productos rigiéndose bajo los requerimientos de la Norma ISO 22000:2018				
<b>Alcance:</b>	Se verificará durante el proceso de la auditoría				
<b>Ítem o aspecto evaluado</b>	<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. (Anexo 1)				
Fecha	Horario	Proceso/Actividad	Evidencia	Auditado	Auditor
5-dic-21	8:30 – 9:00 a.m.	Reunión de apertura y Presentación plan de auditoría	Acta de apertura Listado de asistentes Cronograma de actividades	Almacén	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	9:00 – 11:30 a.m.	Revisión documental	Sistema de rastreabilidad/trazabilidad. Desempeño de los proveedores externos	Almacén	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	11:30 – 01:00 p.m.	Recorrido en planta	Diagrama de proceso, formatos de control proceso.	Almacén	Departamento aseguramiento de calidad

5-dic-21	1:00 – 2:00 p.m.	Almuerzo	N/A	Almacén	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	2:00 – 2:30 p.m.	Revisión documental	Competencia necesaria de las personas, incluyendo los proveedores externos.  Control de la información documentada.	Almacén	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	2:30 – 3:30 p.m.	Redacción de hallazgos	Hallazgos	N/A	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	3:30 – 4:00 p.m.	Reunión con la dirección	Informe	Alta gerencia	Departamento aseguramiento de calidad
5-dic-21	4:00 – 5:00 p.m.	Reunión de cierre	Acta de cierre Revisión de los hallazgos encontrados en la auditoría	Almacén	Departamento aseguramiento de calidad
Observaciones:					
Elaborado por: Líder de calidad		Aprobado por: Almacén		Fecha: 5-dic-2021	

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

### Tabla 5

*Hallazgo número 5 según nivel de importancia con la pirámide de calidad*

Formato para plan de auditoría		Fecha: 5 - diciembre - 2021
		Revisión: 1
Referencia a las Normas ISO 22000:2018		Página 1 de 1
<b>Documento de referencia:</b>	ISO 22000:2018 - 8.5.2 Análisis de peligros. - 8.5.2.2 Identificación de peligros y determinación de los niveles aceptables.	
<b>Objetivo:</b>	Verificar la identificación de peligros significativos relacionados con la inocuidad de alimentaria, teniendo en cuenta los criterios de severidad y probabilidad de ocurrencia, correcta identificación de los PCC en el proceso productivo y capacitación del personal.	
<b>Alcance:</b>	Aplica a las líneas de producción la empresa de la panadería Damaris en todas las etapas de su proceso.	
<b>Ítem o Aspecto evaluado</b>	<b>Hallazgo:</b> 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. (Anexo 1)	

<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Proceso/ Actividad</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Auditado</b>	<b>Auditor</b>
09 de Dic.	08:00 – 08:30	Reunión de apertura	Registro de asistencia, presentación del auditor y responsables de los procesos y acta de apertura.	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
09 de Dic.	08:30 – 09:00	Comunicación de objetivos, alcance y criterios	Consideraciones y preguntas		
09 de Dic.	09:00 – 10:25	Verificación de la documentación para evaluar el cumplimiento.	Diagrama de flujo, (8.5.1.5 Diagramas de flujo y descripción de procesos) revisión del plan HACCP, matriz de riesgos y metodología para análisis de peligros. (8.5.4 Plan de control de peligros (plan HACCP / PPRO) 8.5.4.2 Determinación de límites críticos y criterios de acción.	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
09 de Dic.	10:25 - 10:50	Refrigerio	N/A		
09 de Dic.	10:50 - 12:10	Ingreso a la planta	EPP, dotación de planta, control proceso,(8.5.1.5.2 Confirmación in situ de diagramas de flujo) registros, e identificación PCC y preguntas al personal de planta (8.5.2.2.2 La organización debe identificar en las etapas del proceso) 8.5.4.3 Sistemas de monitoreo en PCC y en PPRO	Departamento aseguramiento de calidad	Producción

09 de Dic.	12:10 – 13:00	Cronogramas de capacitaciones	Registros de capacitación del personal de planta y equipo HACCP y evaluaciones. (7.2 Competencia)	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
09 de Dic.	13:00 – 14:00	Almuerzo	N/A	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
09 de Dic.	14:00 – 14:30	Reunión de balance, cierre, socialización y conclusiones	Acta de cierre, observaciones y preguntas, registro de asistencia	Departamento aseguramiento de calidad	Producción

Observaciones:

Elaborado por: Producción      Aprobado por: Líder de calidad      Fecha: 09 de Dic 2021

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

### Tabla 6

*Hallazgo número 6 según nivel de importancia con la pirámide de calidad*

Formato para plan de auditoría	Fecha: 5 - diciembre - 2021
	Revisión: 1
Referencia a las Normas ISO 22000:2018	Página 1 de 1

<b>Documento de referencia:</b>	ISO 22000:2018 8.5.2 Análisis de peligros. 8.5.2.2 Identificación de peligros y determinación de los niveles aceptables
<b>Objetivo:</b>	Verificación y cumplimientos de los límites críticos para cada uno de los PCC establecidos en el plan HACCP de la panadería Damaris
<b>Alcance:</b>	Aplica a las líneas de producción la empresa de la panadería Damaris en todas las etapas de su proceso
<b>Ítem o aspecto evaluado</b>	<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. (Anexo 1)

Fecha	Horario	Proceso/Actividad	Evidencia	Auditado	Auditor
13 de Dic.	08:00 – 08:30	Reunión de apertura	Registro de asistencia, presentación del auditor y responsables de los	Departamento aseguramiento de calidad	Producción

			procesos y acta de apertura		
13 de Dic.	08:30 – 09:00	Comunicación de objetivos, alcance y criterios	Consideraciones y preguntas		
13 de Dic.	09:00 – 10:25	Verificación de la documentación para evaluar el cumplimiento.	Diagrama de flujo, revisión del plan HACCP, matriz de riesgos y severidad metodología para análisis de peligros.	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
13 de Dic.	10:25 - 10:50	Refrigerio	N/A	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
13 de Dic.	10:50 - 12:10	Ingreso a la planta	Elementos de protección personal, dotación de planta, control proceso, registros, especificaciones identificación PCC y preguntas al personal de planta, (8.5.4.2 Determinación de límites críticos y criterios de acción)	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
13 de Dic.	12:10 – 13:00	Cronogramas de capacitaciones	Registros de capacitación del personal de planta y equipo HACCP y evaluaciones. (7.2 Competencia)	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
13 de Dic.	13:00 – 14:00	Almuerzo	N/A	Departamento aseguramiento de calidad	Producción
13 de Dic.	14:00 – 14:30	Reunión de balance, cierre, socialización y conclusiones	Acta de cierre, observaciones y preguntas, registros de asistencia	Departamento aseguramiento de calidad	Producción

Observaciones:

Elaborado por:

Aprobado por: Líder de calidad

Fecha: 13 de Dic 2021

## Producción

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7**

*Hallazgo número 7 según nivel de importancia con la pirámide de calidad*

Formato para plan de auditoría		Fecha: 5 - diciembre - 2021			
Referencia a las Normas ISO 22000:2018		Revisión: 1			
Referencia a las Normas ISO 22000:2018		Página 1 de 1			
<b>Documento de referencia:</b>	ISO 22000:2018 6.3 Planificación de los cambios. - 8.2 Programas de prerequisites (PPR) -8.5.4 Análisis de peligros. - 8.5.2.2 Identificación de peligros y determinación de los niveles aceptables - 8.6 Actualización de la información que especifica los PPR y el plan de control de peligros - 8.7 Control del seguimiento y la medición.				
<b>Objetivo:</b>	Verificar la conformidad, eficacia, eficiencia y mejora del Sistema Gestión de Inocuidad de los alimentos de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 22000:2018				
<b>Alcance:</b>	Aplica a las líneas de producción la empresa de la panadería Damaris en todas las etapas de su proceso.				
<b>Ítem o Aspecto evaluado</b>	<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. (Anexo 1)				
Fecha	Horario	Proceso/ Actividad	Evidencias	Auditado	Auditor
09 de Dic.	08:00 – 08:30	Reunión de apertura	Registro de asistencia, presentación del auditor y responsables de los procesos y acta de apertura.	Producción	Departamento aseguramiento de calidad
09 de Dic.	08:30 – 09:00	Comunicación de objetivos, alcance y criterios	Consideraciones y preguntas		
09 de Dic.	09:00 – 10:25	Verificación de la documentación para evaluar el cumplimiento.	Revisión documental de los programas PPRop Registros de los programas PPRop implementados en la	Producción	Departamento aseguramiento de calidad

empresa					
09 de Dic.	10:50 - 12:10	Ingreso a la planta	Inspección para verificación de los PPRop	Producción	Departamento aseguramiento de calidad
09 de Dic.	12:10 – 13:00	Cronogramas de capacitaciones	Registros de capacitación del personal de planta y equipo HACCP y evaluaciones.	Producción	Departamento aseguramiento de calidad
09 de Dic.	13:00 – 14:00	Almuerzo	N/A	Producción	Departamento aseguramiento de calidad
09 de Dic.	14:00 – 14:30	Reunión de balance, cierre, socialización y conclusiones	Acta de cierre, observaciones y preguntas, registro de asistencia	Producción	Departamento aseguramiento de calidad
Observaciones:					
Elaborado por: Líder de calidad		Aprobado por: Producción		Fecha: 09 de Dic. 2021	

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

### Tabla 8

*Hallazgo número 8 según nivel de importancia con la pirámide de calidad*

Formato para plan de auditoría	Fecha: 5 - diciembre - 2021
	Revisión: 1
Referencia a las Normas ISO 22000:2018	Página 1 de 1

<b>Documento de referencia:</b>	ISO 22000:2018 - 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - 9.2 Auditoría interna
<b>Objetivo:</b>	Verificar metodología escrita que se lleva a cabo en la ejecución de auditorías internas para cumplimiento de la implementación de la norma ISO 19011:2018
<b>Alcance:</b>	Aplica a las líneas de producción la empresa de la panadería Damaris en todas las etapas de su proceso
<b>Ítem o aspecto evaluado</b>	<b>Hallazgo:</b> Se programan y realizan auditorias 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.

Fecha	Horario	Proceso/Actividad	Evidencia	Auditado	Auditor
-------	---------	-------------------	-----------	----------	---------

14 de Dic.	08:00 – 08:30	Reunión de apertura	Registro de asistencia, presentación del auditor y responsables de los procesos y acta de apertura.	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
14 de Dic.	08:30 – 09:00	Comunicación de objetivos, alcance y criterios	Consideraciones y preguntas		
14 de Dic.	09:00 – 10:25	Verificación de la documentación para evaluar el cumplimiento.	Plan de auditorías internas-Programa de auditorías, Listas de chequeo.	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
14 de Dic.	10:50 - 12:10	Ingreso a la planta	EPP, dotación de planta, control proceso, registros, e identificación PCC y preguntas al personal de planta	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
14 de Dic.	12:10 – 13:00	Cronogramas de capacitaciones	Registros de capacitación del personal de planta y equipo HACCP y evaluaciones.	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
14 de Dic.	13:00 – 14:00	Almuerzo	N/A	Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad
14 de Dic.	14:00 – 14:30	Reunión de balance, cierre, socialización y conclusiones	Acta de cierre, observaciones y preguntas, registro de asistencia	Gerencia y Gestión Humana	Departamento aseguramiento de calidad

Observaciones:

Elaborado por: Líder de calidad	Aprobado por: Gestión Humana	Fecha: 14 de Dic 2021
---------------------------------	------------------------------	-----------------------

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

## **Conclusiones**

Según lo estudiado se evidencia que el plan de auditoría nos ayuda a determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad e inocuidad, para la línea de producción de panes artesanales en la Panadería Damaris, implementando mecanismos de monitoreo y seguimiento los cuales permitan comercializar sus productos sin ningún inconveniente y logre mantenerse en el mercado generando seguridad confianza a todos los clientes.

A partir de la realización de la auditoría interna tuvimos la oportunidad de identificar las fortalezas y aspectos por mejorar evidenciados en el desarrollo de los hallazgos, los cuales nos permiten ver el nivel de madurez del sistema de gestión frente a la norma y la cultura de calidad e inocuidad implementada, en especial el nivel de compromiso del recurso humano de la panadería Damaris, y las iniciativas que contribuyen al mejoramiento continuo, la toma de acciones correctivas y preventivas y las adopciones de nuevas tecnologías para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes cumpliendo todo lo referente al marco legal.

En síntesis las auditorías son las herramientas de evaluación y recopilación de información para el fortalecimiento de los procesos, mejora continua y el cumplimiento de lo establecido en la política de calidad e inocuidad.

### Referencias Bibliográficas

Formación virtual Lteam. (2019, 15 de septiembre). ISO 22000:2018 [video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=q4GcG!TOEpY>

ICONTEC (2016). NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y

vocabulario. <https://ecollection.icontec.org/normavw.aspx?ID=6352>

ICONTEC (2018). NTC-ISO 19011:2018. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de

Gestión. <https://ecollection.icontec.org/normavw.aspx?ID=75245>

ICONTEC (2019). NTC-ISO 22000:2018. Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los

Alimentos. <https://ecollection.icontec.org/normavw.aspx?ID=75481>



<p><b>ISO 22000:2018 - 8 Operación</b>  <b>Ítem 92:</b> Se describen en documentos el origen de las materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto.  <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</p>	<p>El Hallazgo tiene un impacto importante porque hace parte de los controles preventivos a los peligros que puedan poner en riesgo la inocuidad alimentaria, ya que no se cuenta con formato de seguimiento a proveedores.  <b>Se debe cumplir con lo estipulado en la ISO 22000: 2018, Punto 8.5 control de peligros, numeral 8.5.1.2 características de materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto. literal b, c, d y f.</b></p>	<p>Verificar que se cuenta con la documentación necesaria para el control de proveedores, de no existir elaborar formato de seguimiento a proveedores.</p>	<p>Departamento aseguramiento de calidad</p>	<p>Almacen</p>	<p>Revisión documental del formato de control de proveedores</p>	<p>X</p>	<p>X</p>																<p>Almacen</p>
<p><b>ISO 22000:2018 - Operación</b>  <b>Ítem 120:</b> Se registran los resultados de la evaluación de peligros.  La panadería Damaris tiene identificada su línea de producción pero no sus peligros, los cuales dentro de la auditoría se tiene que evidenciar y llevar seguimiento <b>Hallazgo:</b> 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.  <b>Se debe cumplir con lo estipulado en la ISO 22000: 2018, Punto 8.5 control de peligros, numeral 8.5.2.1 El equipo de Inocuidad de los alimentos de realizar un análisis de peligros...numeral 8.5.3 Evaluación de peligros</b></p>	<p>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.  <b>Se debe cumplir con lo estipulado en la ISO 22000: 2018, Punto 8.5 control de peligros, numeral 8.5.2.1 El equipo de Inocuidad de los alimentos de realizar un análisis de peligros...numeral 8.5.3 Evaluación de peligros</b></p>	<p>Verificar que se tenga identificados los peligros y a su vez que se realiza el seguimiento necesarios para mantenerlos en un nivel aceptable.</p>	<p>Producción</p>	<p>Departamento aseguramiento de calidad</p>	<p>Revisión documental del documento de análisis de peligros.</p>			<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>											<p>Departamento aseguramiento de calidad</p>	
<p><b>ISO 22000:2018 - Operación</b>  <b>Ítem 143:</b> Los límites críticos son medibles  <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.</p>	<p>Este hallazgo tiene un alto impacto en el desarrollo de la línea de producción ya que al tener los límites definidos deben ser capaces de detectar oportunamente toda falla para permanecer dentro de los límites críticos, de manera que permita oportunamente el aislamiento y la evaluación del producto. Por tanto, no es posible medir el nivel de aceptabilidad. <b>Es importante cumplir con el punto 8.5 control de peligros numeral 8.5.4.2 Determinación de límites críticos y criterios de acción.</b></p>	<p>Verificar el cumplimiento de los requerimientos del plan de control de peligros definidos por la panadería Damaris</p>	<p>Producción</p>	<p>Departamento aseguramiento de calidad</p>	<p>Revisión documental del plan de peligros establecido</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>													<p>Departamento aseguramiento de calidad</p>	
<p><b>ISO 22000:2018 - Operación</b>  <b>Ítem 127:</b> Están los PPR operativos documentados  <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.</p>	<p>Este hallazgo es de suma importancia para la inocuidad alimentaria debido a que no se cuenta con los soportes de seguimiento y verificación de los PPR operativos, con el fin reducir los contaminantes en el producto y sus procesos.  <b>Se debe cumplir con lo estipulado en la ISO 22000: 2018, Punto 8.5, Relacionado con el Control de peligros, numeral 8.5.4 Plan de control de peligros (Plan HACCP/PPRO)</b></p>	<p>Actualizar y/o documentar los PPR operativos para la línea de producción pan artesanal: pan molde.</p>	<p>Departamento aseguramiento de calidad</p>	<p>Producción</p>	<p>Análisis documental de los PPR operativos implementados y ejecutados.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>														<p>Producción</p>	
<p><b>ISO 22000:2018-Evaluación del desempeño</b>  <b>Ítem 189:</b> Se tienen definidos los criterios de auditoría, alcance, frecuencia y metodología.  <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.</p>	<p>Este hallazgo impide a la organización analizar y evaluar eficientemente los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición, incluyendo los resultados de las actividades de verificación relacionadas con los PPR, el plan de control de peligros y PPR operativos. Debido a que no se cuenta con un plan de auditoría interna.  <b>Se debe cumplir con la norma ISO 22000; 2018, punto 9.2 Auditoría interna, numeral 9.2.2.</b></p>	<p>Verificar el programa de auditorías internas, con una frecuencia definida dentro de un cronograma, efectividad de los planes de acción de los hallazgos encontrados en las auditoría interna</p>	<p>Departamento aseguramiento de calidad</p>	<p>Gestión Humana</p>	<p>Revisión documental del plan de auditoría interna, informe final y las acciones tomadas.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>															<p>Gestión Humana</p>	

**Nota.** Programa de auditoría interna al sistema de gestión de la calidad norma ISO 22000:2018 para la Panadería Damaris, trabajado en la fase 3 del curso “Diplomado de profundización sistemas de gestión de la inocuidad y del ambiente para el sector alimentario”.

Fuente: Elaboración propia