

Plan de Auditoría Interna Al Sistema De Gestión De La Calidad a la Empresa Ficticia Llamada
Productos Alimenticios Estrella Gourmet

Héctor Rafael de Oro Arteaga

Maria Yurlady Muñoz Giraldo

Diana patricia Castañeda

Carlos Mario Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de ciencias básicas, tecnología e ingeniería ECBTI

Programa de Ingeniería de Alimentos

Medellín

2022

Plan de Auditoría Interna Al Sistema De Gestión De La Calidad a la Empresa Ficticia

Llamada Productos Alimenticios Estrella Gourmet

Héctor Rafael de Oro Arteaga

Maria Yurlady Muñoz Giraldo

Diana patricia Castañeda

Carlos Mario Vargas

Trabajo para optar al título de Ingeniero de Alimentos

Director:

Ing. Norma Beatriz Jurado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de ciencias básicas, tecnología e ingeniería ECBTI

Programa de Ingeniería de Alimentos

Medellín

2022

Página de Aceptación (opcional)

Ing. Norma Beatriz Jurado

Directora Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Bogotá-2022

Dedicatoria

Damos gracias primeramente a Dios por permitirnos regalarnos la vida, por bendecirnos y ser el apoyo en aquellos momentos de debilidad y dificultad.

A nuestras familias por ser apoyo moral y de esperanza para finalizar esta carrera.

Agradecimientos

Agradecemos de una manera muy especial a la Universidad y al equipo de docentes que han sido parte fundamental en este proceso de formación como ingenieros de alimentos

Resumen

En la realización de este proyecto se toma como base la norma ISO 2200:2018 que tiene como objetivo establecer lineamientos de un sistema de gestión de calidad, inocuidad y ambiente para su aplicación en el sector alimentario específicamente para la compañía de productos alimenticios ESTRELLA GOURMET.

En este caso, se pretende auditar la línea de producción de la línea salsa y miel mostaza de la empresa en cuestión, la cual debe cumplir con los criterios requeridos del plan de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP, por sus siglas en inglés), y con ello poder certificar a la empresa bajo esta norma. Para ello, se evalúan una serie de hallazgos determinados en los procesos de aquellos aspectos en donde los resultados obtenidos en el plan de verificación no fueron satisfactorios.

Teniendo como base los hallazgos del plan de verificación se debate para la construcción del informe final, donde se evidencia el desarrollo del contenido, el análisis de cada hallazgo que relaciona un criterio de auditoría, y otros aspectos, todo de acuerdo a las directrices de la norma ISO 19001: 2018. Cabe notar que el plan de auditoría hace del funcionamiento de una compañía, un proceso eficiente y controlado, con el cual se garantiza calidad en los productos alimenticios ofertados.

Palabras claves: plan de auditoría, inocuidad, alimentos, gestión

Abstract

To carry out this project, the ISO 2200:2018 standard is taken as a basis, which aims to establish the guidelines of a quality, safety and environmental management objective for its application in the food sector specifically for the company of food products STAR GOURMET.

In this case, it is intended to audit the production line of the sauce and honey mustard line of the company in question, which must comply with the requirements of the Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) plan. in English), and thus be able to certify the company under this standard. For this, a series of certain determinations are evaluated in the processes of those aspects where the results obtained in the verification plan were not satisfactory.

Based on the findings of the verification plan, the construction of the final report is discussed, where the development of the content is evidenced, the analysis of each finding that is related to an audit criterion, and other aspects, all in accordance with the guidelines of the ISO 19001:2018 standard. It should be noted that the audit plan makes the operation of a company an efficient and controlled process, with which the quality of the food products offered is guaranteed.

Keywords: audit plan, safety, food, management

Tabla de contenido

Lista de Tablas.....	009
Lista de Apéndices.....	010
Introducción.....	011
Problema.....	012
Descripción del Problema.....	012
Planteamiento del Problema.....	012
Sistematización del Problema.....	013
Justificación.....	014
Objetivos.....	015
Objetivo General.....	015
Objetivos específicos.....	015
Marco de Referencia.....	016
Plan de auditoria para el programa de auditoría del sistema de gestión de inocuidad ISO 2200:2018 de productos alimenticios ESTRELLA GOURMET	018
Resultados.....	018
Conclusiones.....	027
Recomendaciones.....	028
Referencias bibliográficas.....	029
Apéndices.....	030

Lista de tablas

Tabla 1 Datos generales auditoría Productos alimenticios Estrella Gourmet. -----	18
Tabla 2 hallazgo 1 -----	18
Tabla 3 hallazgo 2 -----	20
Tabla 4 hallazgo 3 -----	21
Tabla 5 hallazgo 4 -----	22
Tabla 6 hallazgo 5 -----	23
Tabla 7 hallazgo 6 -----	24
Tabla 8 hallazgo 7 -----	25
Tabla 9 hallazgo 8 -----	25

Lista de apéndices

Apéndice A. Programa de auditoria interna al sistema integral de gestión, productos alimenticios
estrella gourmet. -----30

Introducción

El programa de auditoría hace referencia a la agrupación de una o más auditorías planeadas en un período de tiempo específico, con un objetivo determinado, soportado en aspectos como: tamaño y naturaleza de la organización a auditar, la auditoría se desarrolla como un proceso sistemático, que permite determinar la confiabilidad y calidad de la ejecución de las actividades realizadas, mediante la recolección de evidencias, teniendo como referencia los criterios de auditoría.

Por consiguiente, en las normas ISO 19011 del 2018 se establecen los conceptos afines a efectuar y validar los requisitos de un sistema de inocuidad por medio de una auditoría interna, la cual se lleva a cabo soportándose de una serie de criterios de auditoría, tales como: los criterios normativos, políticos, de partes interesadas, legales, entre otros (Barrero, Murcia, Nieto, Parra, & Triana, 2021). La planeación de las auditorías, juega un papel importante en el desarrollo de las mismas, pues permite que dicho proceso se desarrolle de forma organizada, construyendo cada uno de los detalles y actividades tratadas con la organización, convirtiéndose en la guía que brinda los procedimientos mínimos a seguir durante la auditoría, que implica la necesidad de determinar el objetivo, el alcance, los criterios, los recursos, el equipo auditor, la fecha, la hora y los procesos o actividades a auditar.

De esta manera, se presenta esta propuesta consistente en una auditoría por procesos, en aras de seleccionar partes potenciales para mejorar el sistema de gestión de la inocuidad de la empresa de Productos Alimenticios ESTRELLA GOURMET acorde a los lineamientos del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), por medio de la elaboración de planes de auditoría para cada hallazgo presente en el ejercicio previo, donde se priorizan los temas de mayor significancia con mayor impacto por peligros afines a la inocuidad. Una vez presentado el plan de auditoría, se analiza su evolución e implicación en el desarrollo inocuo empresarial.

Problema

La empresa Productos Alimenticios ESTRELLA GOURMET no cumple totalmente con los requisitos del sistema de gestión establecidos en la NTC ISO 22000:2018

Descripción del Problema

ESTRELLA GOURMET es una empresa de Productos Alimenticios que se dedica a la producción de salsas la cual 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.

Esta empresa ha trabajado en la implementación de programas prerequisite, Buenas Prácticas de Manufactura, plan HACCP, Norma ISO 22000:2018 y ISO 14001:2015, donde ha realizado auditorías internas y acciones de verificación al sistema. Sin embargo en la última verificación aplicada al sistema Norma ISO 22000:2018 se identificaron unos hallazgos para los cuales se debe proponer un plan de auditoría para el para el Sistema de Gestión de calidad e Inocuidad basado en esta norma.

Planteamiento del Problema

El problema identificado, está comprendido en el contexto de la seguridad alimentaria de la empresa, afectando su crecimiento y competitividad en el mercado, las falencias de la dirección al controlar el sistema de gestión de la inocuidad influye en el desempeño general de la compañía, pues de ello depende a grandes rasgos la continuidad del negocio, por tanto ¿con el diseño del plan de auditoría en ISO 22000:2018 la empresa ESTRELLA GOURMET fortalecerá el sistema de gestión de inocuidad de sus productos alimenticios?

Sistematización del Problema

Para sistematizar el problema se requiere necesariamente la información de los hallazgos identificados y evaluados los cuales generaron la no conformidad, aprobación por la dirección,

además un plan de auditoria interna estructurado para establecer acciones correctivas y contribuir al desempeño y mejora continua de los procesos relacionados con la transformación del producto, se necesitara además las referencias normativas que establecen las directrices para el desarrollo puntual de una auditora, informes y actas de auditoría.

Justificación

Este trabajo se realiza para fortalecer las debilidades del sistema de gestión de inocuidad implementado en la empresa, considerando las enormes posibilidades de posicionar sus productos en mercados más exigentes, y contribuir a mejorar los procesos claves que son la razón de ser de la empresa. Además, porque en la implantación del sistema de gestión de inocuidad se supone una obligación para las empresas dedicadas a la transformación de alimentos implementar planes periódicos de auditoria que les permita ajustar su desempeño en función de los criterios establecido en la norma.

Es importante resaltar el interés que tiene la empresa por darle continuidad a su sistema de gestión mediante estos procesos de autoevaluación formal, que buscan identificar claramente un matriz DOFA útil para la toma de decisiones y mejorar las proyecciones de sus actividades a futuro.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de auditoría interna para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos de la Norma ISO 22000 de 2018 en productos alimenticios la Estrella Gourmet.

Objetivos Específicos

Proponer un plan de auditoría para cada uno de los hallazgos Identificados en la lista de chequeo aplicada a la Estrella Gourmet, en relación a la Norma ISO 22000: 2018

Establecer los elementos que constituyen un plan de auditoría para desarrollar un plan de acción estructurado y organizado.

Especificar la metodología a aplicar en el plan de auditoría en los hallazgos según las exigencias de la Norma ISO 19011:2018

Determinar las referencias normativas que soportan los lineamientos a cumplir en cada hallazgo

Marco de Referencia

La Norma ISO 22000:2018 Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos SGIA relaciona los requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria, orientada a procesos con la finalidad de elaborar productos y servicios inocuos, combinando los siguientes elementos claves: comunicación interactiva, Gestión del Sistema, Programas Prerrequisito, Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP); además, se basa en los principios acordes a las demás Normas del Sistema de Gestión ISO, dentro de los que se encuentran, enfoque al cliente, liderazgo, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones (ICONTEC, 2018).

El programa de auditoría puede incluir varios tipos de auditoría, como lo son las direccionadas a una o más normas del Sistema de Gestión, las cuales pueden ser llevadas a cabo de manera separada o combinada. El alcance de los programas de auditoría ha de tener en cuenta aspectos como naturaleza y tamaño de la organización, funcionalidad, complejidad, los tipos de riesgos y oportunidades y el nivel de madurez de los Sistemas de Gestión a auditar (ICONTEC,2018).

“La auditoría se fundamenta en un número de principios los cuales deberían ayudar a hacer de la auditoría una herramienta efectiva y confiable para el soporte de las políticas de gestión y controles, a través de proporcionar información sobre la cual una organización pueda actuar con el fin de mejorar su desempeño” (ISO19011, 2018).

La ISO19011 (2018) describe que, en los programas de auditorías, se debería incluir información e identificar recursos con el fin permitir que las auditorías sean llevadas a cabo en forma efectiva y eficaz dentro de los periodos de tiempo especificados.

La ISO 22000:2018 establece que La organización llevará a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de la

inocuidad de los alimentos, cumple conforme a los propios requisitos de la organización para su sistema de gestión de la inocuidad, los requisitos de la ISO 22000; y verifica que se implemente y mantenga eficazmente. El plan de la auditoría es el documento que se genera por el líder del equipo auditor el cual especifica los pasos o actividades a seguir en la auditoría, el documento refleja arreglos relevantes con el auditado, tal y como la fecha y hora de apertura y reunión de cierre, cualquier reunión provisional entre el equipo auditor y la alta dirección del auditado, y cualquier cambio necesario” (ISO19011, 2018). Excelencia (2018) sugiere que “dicho plan define el alcance y la complejidad de la auditoría, así como el riesgo de no lograr los objetivos”.

**Plan de auditoria para el programa de auditoría del sistema de gestión de inocuidad ISO
2200:2018 de productos alimenticios ESTRELLA GOURMET**

Presentación del caso: Para la evaluación final, el contexto en el cual se desarrolla el caso es el mismo que se ha venido tomando durante el desarrollo del curso, y en ese sentido, se tiene que Productos Alimenticios Estrella Gourmet, viene trabajando persistentemente en el perfeccionamiento del sistema de gestión que ha implementado para el cual ha tomado tres ejes fundamentales: Plan HACCP - Norma ISO 22000:2018. Para ello, ha realizado auditorías las cuales se han soportado en el diseño de programas de auditoría, teniendo en cuenta acciones de verificación del estado del sistema de gestión.

En esta oportunidad, es necesario que los programas de auditoria se fortalezcan con la propuesta de un plan de auditoría con el fin de que los resultados obtenidos sean un insumo importante en la mejora continua de los procesos implementados por Productos Alimenticios Estrella Gourmet en su sistema integrado de gestión de la inocuidad y el ambiente.

Resultados

Tabla 1

Datos Generales Auditoría Productos Alimenticios Estrella Gourmet.

OBJETIVO	Verificar el cumplimiento y la eficacia del SGI en la empresa Estrella Gourmet (Salsa de mostaza y Miel)
ALCANCE	Todos los procesos del SGI de la empresa Estrella Gourmet (Salsa de mostaza y Miel)
CRITERIOS	Normas ISO 22000:2018 Documentación del SGI de la empresa Estrella Gourmet (Salsa de mostaza y Miel)
RECURSOS	Espacio (Sala de reunión) Equipos informáticos (Video Beams, computadores) Conexión a internet.

Fuente: Autoría propia

Tabla 2*Plan de Auditoría Hallazgo N°1*

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET						
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD					Código: SGI-01 Versión: 01 Fecha: 02/12/2022	
Proceso / Requisitos por auditar	Se tienen implementados los ^a PPR para contribuir al desarrollo 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.					
Objetivos de la auditoría	Verificar que se tenga documentado en los PPR control del almacenamiento de producto terminado y distribución.					
Alcance de la auditoría	Aplica para los programas prerrequisitos de Productos alimenticios la ESTRELLA GOURMET					
Criterios de la auditoría	ISO 22000:2018; se contemplan en el plan de auditoría la criticidad del Capítulo 8, Numeral 8.2 Programas Prerrequisito, 8.2.4, literal g en relación a la recepción de materiales entrantes, almacenamiento, despacho, transporte y manipulación de productos.					
Método de auditoría	Verificar que el control al producto terminado y su distribución estén incluidos en los PPR. Revisión de formatos de control de almacenamiento de producto terminado y su distribución.					
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Lugar	Auditor	Auditado
1/12/2022	8:00-8:30 am	Reunión de apertura	Presentación auditores, propósito de la auditoría.	Sala de reuniones		
	8:30 – 9:00 am	Recorrido por instalaciones	Condiciones básicas de BMP ^b			
	9:00-10:00 pm	Recepción de materiales entrantes, almacenamiento, despacho, transporte y manipulación de productos.	Condición de transporte y almacenamiento	Almacén		
	10:00	Refrigerio	No aplica		Equipo SGIA	Departamento de calidad
	10:30 am	Revisión documental (SGIA) ^c	Programas prerrequisitos.			
	11:00am11:30 am	Consolidación final	Informe de auditoría	Sala de reuniones		
	11:30am11:45 m	Reunión con la gerencia	Socialización oportunidades de mejora.			
	11:45 – 12:00 am	Reunión de cierre	Acta final de cierre			
OBSERVACIONES:						
FIRMA DE RESPONSABLES						
Auditor			Auditado			

Nota: ^a programa prerrequisito^b buenas prácticas de manufacturas^c sistema de gestión de inocuidad de alimento

Fuente: Autoría propia

Tabla 3*Plan de Auditoría Hallazgo N°2*

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET						
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD					Código: SGI-01 Versión: 01 Fecha:02/12/2022	
Proceso / Requisitos por auditar	Se tienen identificados los PPR operativos para la línea de producción Salsas: Mostaza y miel; sin embargo, se evidenció que la documentación está incompleta, no se encuentra debidamente soportados los PPR operativos establecidos					
Objetivos de la auditoría	Revisar la documentación de los PPR Operativos establecidos para hacer seguimiento a las medidas de control establecida por la empresa Estrella Gourmet para la línea de Salsa Mostaza y Miel					
Alcance de la auditoría	PPR operativos para la línea de producción Salsas: Mostaza y miel de Productos alimenticios la ESTRELLA GOURMET					
Criterios de la auditoría	ISO 22000-2018: Capítulo 8, Operación - 8.5; 4.1: La organización debe establecer, implementar y mantener un plan de control de peligros. El plan de control de peligros se debe mantener como información documentada					
Método de auditoría	Análisis documental sobre PPR y PPRO Observaciones de que lo escrito se cumple. Inspecciones de medidas de control Confirmación de funcionamiento.					
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Lugar	Auditor	Auditado
1/12/2022	1:00-1:20 pm	Reunión de apertura	Presentación auditores, propósito de la auditoría.	Sala de reuniones	Equipo ^b SGI	Departamento de calidad
	1:20-3:20 pm	Recorrido por instalaciones	Condiciones básicas de BMP. Registros en sitio	Área de producción		
	3:20 -3:30 pm	Refrigerio	No aplica			
	3:30 - 4:00 pm	Revisión documental	Soporte de los "PPR Operativos establecidos			
	4:00 pm 4:30 pm	Consolidación final	Informe de auditoría	Sala de reuniones		
	4:30 -4:45:pm	Reunión con la gerencia	Socialización oportunidades de mejora			
	4:45-5:00 pm	Reunión de cierre	Acta de cierre			
OBSERVACIONES:						
FIRMA DE RESPONSABLES						
Auditor			Auditado			

Nota: ^a buenas prácticas de manufacturas^b sistema de gestión de inocuidad^c programa prerequisite

Fuente: Autoría propia

Tabla 4*Plan de Auditoría Hallazgo N°3*

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET						
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD					Código: SGI-01	
					Versión: 01	
					Fecha: 02/12/2022	
Proceso / Requisitos por auditar	No se observa que la documentación tenga información sobre los controles que los proveedores realizan a su producto terminado. No se cuenta con formato de seguimiento a proveedores.					
Objetivos de la auditoría	Verificar la implementación de los formatos y evaluación, selección, seguimiento al desempeño y reevaluación de los proveedores de materia prima.					
Alcance de la auditoría	Verificación del plan ^a HACCP Registros de seguimiento a proveedores					
Criterios de la auditoría	Productos Alimenticios ESTRELLA GOURMET, Norma ISO 22000:2018. Capítulo 7 Soporte, numeral 7.1.6 Control de procesos, productos o servicios suministrados externamente, numeral a. Capítulo 8, Operación, Numeral 8.3, Sistema de Trazabilidad.					
Método de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de los formatos de seguimiento al desempeño de proveedores. ✓ Revisión del monitoreo del desempeño del proveedor para garantizar el estatus continuo de aprobación. ✓ Revisión del proceso de evaluación a los proveedores. 					
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Lugar	Auditor	Auditado
2/12/2022	8:00-8:30 am	Reunión de apertura y presentación del plan de auditoría	Presentación auditores, propósito de la auditoría.	Sala de reuniones	Equipo SGI	Departamento de calidad
	8:30-10:30 pm	Revisión de la documentación del control de procesos de proveedores.	Proceso de evaluación a los proveedores Formatos de seguimiento al desempeño	Área de producción		
	10:00-10:30 am	Refrigerio	No aplica			
	10:30 am-11:00 am	Reunión de equipo auditor	Preinforme de auditoría	Sala de reuniones		
	11:00am-11:45am	Socialización del hallazgo				
	11:45am-2:00 m	Reunión de cierre	Acta de auditoría			
			OBSERVACIONES: FIRMA DE RESPONSABLES			
	Auditor		Auditado			

Nota: ^a sistema de análisis y puntos críticos de control
Fuente: Auditoría propia

Tabla 5

Plan de Auditoría Hallazgo N°4

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET									
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD						Código: SGI-01 Versión: 01 Fecha:02/12/2022			
Proceso / Requisitos por auditar	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.								
Objetivos de la auditoría	Inspeccionar las evidencias documentales diseñadas para registrar y hacer seguimiento a los peligros físicos y biológicos identificados.								
Alcance de la auditoría	Verificación de la matriz de identificación de peligros* Tener los registros de operación y seguimiento a los peligros identificados.								
Criterios de la auditoría	En relación a la normatividad ISO 22000:2018; se contemplan en el plan de auditoría el CAPITULO 8 OPERACION – 8.5.2; 8.7; 8.8 los procedimientos de seguimiento (monitoreo), registros de seguimiento.								
Método de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental de procedimientos y programas ✓ Observaciones de existencias de registros y formatos de seguimiento. ✓ Inspecciones de evidencia en registros. ✓ Confirmación de utilidad de la evidencia. 								
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Lugar	Auditor	Auditado			
2/12/2022	1:00-1:20 pm	Reunión de apertura y presentación del plan de auditoría	Acta de reunión de apertura	Sala de reuniones	Equipo SGI	Departamento de calidad			
	1:20-2:30 pm	Recorrido por instalaciones	Revisión de peligros	Área de producción					
	2:30-3:30 pm	Revisión de los peligros físicos y biológicos que pueden presentarse en la línea de producción. (Revisión in situ)	Revisión del análisis de peligros. Evidencia de registros.						
	3:30	Refrigerio	No aplica	Sala de reuniones					
	3:45 pm	Reunión de equipo auditor	Preinforme de auditoría						
	4:00 pm								
	4:00-4:45:pm	Socialización del hallazgo	Acta de auditoría						
	4:45-5:00 pm	Reunión de cierre							
		OBSERVACIONES:							
		FIRMA DE RESPONSABLES							
	Auditor			Auditado					

Nota: * explicación estructurada de las actividades realizadas, riesgos y controles.

Fuente: Autoría propia

Tabla 6

Plan de Auditoría Hallazgo N°5

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET						
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD						Código: SGI-01 Versión: 01 Fecha:03/12/2022
proceso / requisitos por auditar	Se tienen identificados ^a LCC para cada ^b PCC establecido, pero, para algunos de ellos, no son medibles en el momento de su verificación y su valoración es subjetiva.					
objetivos de la auditoría	Comprobar que cada PCC tenga un límite crítico, medible u observable.					
alcance de la auditoría	Este hallazgo tiene alcance para el plan de control de peligros en productos alimenticios Estrella Gourmet, en la línea de producción de salsa mostaza y miel la ESTRELLA GOURMET.					
criterios de la auditoría	NTC ISO 22000:2018 –Capítulo 8 operación – Numeral 8.5.4.2 Determinación de límites críticos y criterios de acción.					
método de auditoría	Análisis documental del sistema HACCP, Observaciones de cada PCC, parámetros, especificaciones; Inspecciones del árbol de decisiones ^c ; Verificar comparativo con la norma que aplica.					
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Lugar	Auditor	Auditado
3/12/2022	1:00-1:15 pm	Reunión de apertura y presentación del plan de auditoría	Acta de reunión de apertura	Sala de reuniones		
	1:15-2:30 pm	Verificación de los puntos críticos de control.	Verificación y comprobación de existencia de límites críticos, Registros de control	Área de producción		
	2:30-3:30 pm	Revisión documental de análisis y puntos críticos de control	comparativo, con la norma, estructura del HACCP		Equipo SGI	Departamento de calidad
	3:30	Refrigerio	No aplica			
	3:45 pm	Reunión de equipo auditor	Preinforme de auditoría	Sala de reuniones		
	4:00 pm	Socialización del hallazgo	Acta de reunión de cierre			
	4:00-4:45:pm	Reunión de cierre				
	4:45-5:00 pm					
	OBSERVACIONES:					
	FIRMA DE RESPONSABLES					
	Auditor			Auditado		

Nota: ^aLímite crítico de control^bPunto crítico de control^c serie sistemática de cuatro preguntas destinadas a determinar objetivamente si el peligro identificado en una operación específica del proceso es realmente un PCC

Fuente: Autoría propia

Tabla 7

Plan de Auditoría Hallazgo N°6

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET						
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD						Código: SGI-01 Versión: 01 Fecha:03/12/2022
proceso / requisitos por auditar	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.					
objetivos de la auditoria	Validar si se cuenta con metodologías claras y estrictas para monitorear la efectividad del sistema de gestión de inocuidad.					
alcance de la auditoria	Aplica para revisión documental, planes, programas, procedimientos, metodologías, entre otros de los sistemas de gestión de inocuidad implementado *					
critérios de la auditoria	Capítulo 9. Evaluación de rendimiento Subcapítulos: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 General 9.1.2Análisis y evaluación					
método de auditoria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental de implementación y estructura ISO 22000:2018 en la empresa. ✓ Observaciones de que lo que se encuentra escrito se cumpla. ✓ Inspección de medidas preventivas y confirmación de la eficiencia del plan. ✓ Comparación con normatividad y verificación de cumplimiento del Capítulo 9, norma ISO 22000:2018. 					
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Lugar	Auditor	Auditado
3/12/2022	8:00-8:30 am	Reunión de apertura y presentación del plan de auditoria	Acta de reunión de apertura	Sala de reuniones		
	8:30-8:45 am	Solicitud de estructura documental del programa de auditoría	Documentación del programa de auditoría	Áreas de la planta.		
	8:45-9:00 am	Refrigerio	No aplica			
	9:00	Revisión de la metodología contemplada, responsabilidades y requisitos de planeación	Documentación del programa de auditoría		Equipo SGI	Departamento de calidad
	10:00 am					
	10:00 - 10:30 am	Reunión de equipo auditor	Preinforme de auditoria	Sala de reuniones		
	10:30- 11:00 am	Socialización del hallazgo	Acta de reunión de cierre			
	11:00- 11:30 am	Reunión de cierre				
		OBSERVACIONES:				
		FIRMA DE RESPONSABLES				
		Auditor				Auditado

Nota: * evidencias generales para validar el sistema

Fuente: Auditoría propia

Tabla 8*Plan de Auditoría Hallazgo N°7*

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET						
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD						Código: SGI-01 Versión: 01 Fecha:04/12/2022
proceso / requisitos por auditar	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 Productos Alimenticios Estrella Gourmet para la línea de Salsa Mostaza y Miel					
objetivos de la auditoria	Verificar la implementación de la política de inocuidad de alimentos en la empresa ESTRELLA GOURMET.					
alcance de la auditoria	Aplica para la política de la inocuidad de los alimentos que involucra los objetivos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos en la ESTRELLA GOURMET.					
criterios de la auditoria	NTC ISO 22000:2018; se contemplan en el Capítulo 5, liderazgo Numeral 5.2 Política, 5.2.1- Establecimiento de la política de la inocuidad de los alimentos.					
método de auditoria	Revisión del documento escrito y público que describa claramente la política de inocuidad de los alimentos. *					
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Lugar	Auditor	Auditado
4/12/2022	8:00-8:30 am	Reunión de apertura y presentación del plan de auditoria	Acta de reunión de apertura	Sala de reuniones		
	8:30-8:45 am	Verificación de la política de inocuidad en la empresa	Fotografía de la exhibición de la política de inocuidad	Áreas de la planta.		
	8:45-9:00 am	Refrigerio	No aplica		Equipo SGI	Departamento de calidad
	9:00	Revisión documental (SGI)	Información documentada sobre la política de inocuidad			
	10:00 - 10:30 am	Reunión de equipo auditor	Preinforme de auditoria		Sala de reuniones	
	10:30-11:00 am	Socialización del hallazgo	Acta de reunión de cierre			
	11:00-11:30 am	Reunión de cierre				
	OBSERVACIONES:					
	FIRMA DE RESPONSABLES					
	Auditor			Auditado		

Nota: * es decir las intenciones que tiene la organización por garantizar la inocuidad

Fuente: Autoría propia

Tabla 9

Plan de Auditoría Hallazgo N°8

PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD

Código: SGI-01
 Versión: 01
 Fecha: 04/12/2022

proceso / requisitos por auditar	El personal que forma parte del equipo de inocuidad conoce de procesos de salsas, 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.					
objetivos de la auditoria	Verificar si la empresa Estrella Gourmet cuenta con personal capacitado y entrenado para asumir roles* del sistema de gestión de la inocuidad.					
alcance de la auditoria	Aplica para revisión documental del personal competente y educación y entrenamiento.					
criterios de la auditoria	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento, actualización y mejora continua del SGIA (ISO 22000:2018 Numeral 7.1.1).					
método de auditoria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental del sistema HACCP ✓ Revisión a las acciones correctivas llevadas a cabo por personal de equipo de inocuidad. ✓ Capacitación norma ISO 22000-2018 al personal 					
Fecha	Hora	Actividad	Evidencia	Lugar	Auditor	Auditado
4/12/2022	8:00-8:30 am	Reunión de apertura	Presentación auditores, propósito de la auditoria.	Sala de reuniones		
	8:30-8:45 am	Revisión del plan HACCP.	Revisión de los roles y responsabilidades del equipo de inocuidad	Áreas de la planta.		
	8:45-9:00 am	Refrigerio	No aplica			
	9:00 - 10:00 am	Revisión documental (SGI)	Información de formación y entrenamiento del equipo de inocuidad. Información profesional de cada integrante del equipo		Equipo SGI	Departamento de calidad
	10:00 - 10:30 am	Reunión de equipo auditor	Preinforme de auditoria	Sala de reuniones		
	10:30- 11:00 am	Socialización del hallazgo				
	11:00- 11:30 am	Reunión de cierre	Acta de reunión de cierre			
	OBSERVACIONES:					
	FIRMA DE RESPONSABLES					
	Auditor			Auditado		

Nota: * considerar funciones y responsabilidades dentro del sistema

Fuente: Auditoría propia

Conclusiones

Se logró diseñar el plan de auditoria, con la información prevista disponible, teniendo en cuenta los lineamientos del estándar ISO 19011 de 2018, además fue posible inferir el impacto de la gestión de riesgo en relación con la inocuidad de alimentos, así como las estrategias a desarrollar por parte del equipo auditor en LA ESTRELLA GOURMET.

Se propuso un plan de auditorías, de acuerdo con los hallazgos en estudio, resaltando el interés y compromiso de la empresa en implementar periódicamente auditoria interna, las cuales pretenden mejorar el desempeño de la organización en muchos aspectos, además ayudan a culturalizar a la empresa al logro de los objetivos y la mejora continua.

Se logra reconocer la utilidad de planificar una auditoria, para identificar los componentes principales que juegan un papel importante en el éxito de la misma, la programación y el orden secuencial le da al plan una estructura clara y sencilla de interpretar y poner en marcha.

Fue posible determinar un método de auditoria en particular clave para que el equipo auditor pudiera evaluar de manera más acertada las etapas en las que se presentó no conformidad en función de la ISO 22000:2018

Para la debida apropiación del marco referencial se identificaron satisfactoriamente los requerimientos de la NTC ISO 22000:2018, que soportan el debido cumplimiento de las etapas donde la empresa la ESTRELLA GOURMET tiene falencias, de esta manera se concluye definitivamente que el amparo legislativo es una obligación que protege a la empresa de muchos inconvenientes a nivel de inocuidad de alimentos, le permite oportunidad de mejora y auspicia en el desarrollo de la mejora continua a través de las evaluaciones de desempeño y auditoria.

Recomendaciones

Se recomienda que el equipo auditor tenga un perfil competente para mejorar los análisis y agilizar el proceso.

Garantizar que el sistema documental este elaborado en coherencia con los procedimientos operativos y de control.

Se recomienda que la alta dirección suministre los recursos para acciones correctivas de inmediato priorizando los hallazgos más críticos.

Se recomienda que el departamento de calidad socialice los resultados e informes de auditoría con todos los colaboradores para armonizar el logro de los objetivos de mejora.

Se recomienda seguir ejecutando las auditorias periódicamente no solo al sistema de gestión de inocuidad sino al componente integral: calidad, ambiente y seguridad que juegan un papel importante en el logro global de los objetivos de la organización.

Referencias bibliográficas

- Barrero, W., Murcia, G., Nieto, N., Parra, N., & Triana, C. (Mayo de 2021). *Plan de auditoría interna al sistema de gestión de calidad e inocuidad de la empresa panadería artesanal don Josué*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41348/nparrat.pdf>
- Grimaldo, L. (2014). *LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de trabajo de grado: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13537/>
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable FACES*, 19(33), 15-41.
- ICONTEC. (17 de Octubre de 2018). *GTC-ISO 19011:2018*. Obtenido de <https://ecollection-icontecorg.bibliotecavirtual.unad.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es&Q=AC41B04169B52B5>
- ISOTOOLS. (2022). *PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA*. Obtenido de ISO 9001: Auditorías de calidad: <https://www.isotools.com.co/iso-9001-auditorias-de-calidad/>
- Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 83-92.

Apéndice

Apéndice A. Programa de Auditoría Interna al Sistema Integral de Gestión, Productos Alimenticios Estrella Gourmet.

Logo	PRODUCTOS ALIMENTICIOS ESTRELLA GOURMET												Código:	Versión:	Fecha:								
	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																						
OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA						ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA																	
Establecer una auditoría por procesos para aquellos aspectos en donde los resultados obtenidos para la norma ISO 22000:2018 en el plan de verificación no fueron favorables.						Esta auditoría está definida para toda la estructura del sistema de inocuidad alimentaria, incluyendo procesos, actividades, procedimientos, productos, planes y programas establecidos.																	
CRITERIOS DE AUDITORÍA						DOCUMENTO RELACIONADO						RECURSOS NECESARIOS											
<ul style="list-style-type: none"> ✓ programación y protocolos NTC ISO 22000 -2018 ✓ programación y protocolos Codex Alimentarios - Anexo al CAC/RCO 1- Decreto 60 de 2022 ✓ programación y protocolos Resolución 2674 de 2013 						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emplee el enfoque a procesos que permite que el ciclo PDCA planifique y controle las acciones de mejora, programa prerrequisitos y requisitos adicionales. ✓ soporta la implementación del HACCP su validación, monitoreo y ejecución ✓ implementación de BPM y requisitos sanitarios generales vigentes para el tema de transformación de alimentos 						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentación de los hallazgos y de las pruebas de auditoría realizadas. ✓ Informe de criterios de los hallazgos identificados. ✓ correo de confirmación y autorización por la dirección ✓ Plan de auditorías y cronograma de actividades ISO 22000-2018 ✓ Resultados y evaluaciones de la auditoría ✓ Plan de mejora de acuerdo a criterios. ✓ programa de proveedores, diagrama de flujo HACCP, árbol de decisiones HACCP.; evaluación de los riesgos HACCP para determinar PPRO; programa de almacenamiento y distribución de producto terminado. 						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo de auditores ✓ Computadores, celulares, cámara. ✓ Tablas, cuadernos, lapiceros. ✓ Pago de honorarios a auditores. ✓ Personal de la empresa que atiende a visita. ✓ Instrumentaria para el ingreso de auditores. ✓ Programación y protocolos 					
Proceso	Justificación del impacto del hallazgo y por ello la prioridad en la gestión	Objetivo de la auditoría	Coordinador de la Auditoría/Acción	Equipo Auditor/respon	Método de Auditoría: Indique	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable: Líder de proceso					
El personal que forma parte del equipo de inocuidad conoce de procesos de salsas, 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.	El personal debe ser idóneo para operar y mantener la efectividad del SGA, deben haber evidencias de acuerdos, contratos con la competencia, autoridad y responsabilidades(ISO 22000:2018-CAP 7- SOPORTE: 7.2.1 PERSONA). Clasificación de evidencia en auditorías: (relacionar acción con causa raíz, implementación de la acción, efectividad de la acción para prevenir recurrencia (ISO 22000:2018-cap 10- MEDIDA: 10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS)	Determinar si la empresa ESTRELLA GOURMET cuenta con personal capacitado y entrenado para asumir roles del sistema de gestión de la calidad	✓ Auditor líder	✓ Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevistas sobre competencia en inocuidad de alimentos ✓ Pruebas de conocimiento(Personal competente) 													Control Calidad					
Se programan y realizan auditorías frecuentes con el fin de monitorear la efectividad del SOC que se tiene implementado. Sin embargo, no se evidencia una metodología estricta, validada que se este llevando, sino que las auditorías son realizadas especialmente cuando hay una queja o devolución de producto.	Se debe planificar las auditorías teniendo en cuenta la importancia de los procesos y resultados de auditorías previas, no auditar su propio trabajo, definir criterios y alcances de la auditoría, así se van eliminando problemas de causa raíz (ISO 22000:2018- CAPITULO 9 EVALUACION DE DESEMPEÑO- 9.2 AUDITORIAS INTERNAS)	Validar si se cuenta con metodologías claras y estrictas para monitorear la efectividad del sistema de gestión de la calidad	✓ Auditor líder	✓ Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental de implementación y estructura ISO 22000 en la empresa ✓ Observaciones de que lo escrito se cumple. ✓ Inspección de medidas preventivas. ✓ Confirmación de eficiencia del plan 													Control Calidad					
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.	Este hallazgo influye en la operación del proceso, en el cual se debe tener evidencia y control del seguimiento mediante registros para la correcta toma de decisiones, por ejemplo los procedimientos de seguimiento (monitoreo), registros de seguimiento. (ISO 22000-2018- CAPITULO 8 OPERACION - 8.7, 8.8).	Inspeccionar las evidencias documentales diseñadas para registrar y hacer seguimiento a los peligros físico y biológicos identificados.	✓ Auditor líder	✓ Control de Calidad ✓ Equipo HACCP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental de procedimientos y programas ✓ Observaciones de existencias de registros y formatos ✓ Inspecciones de evidencia en registros. ✓ Confirmación de utilidad de la evidencia. 													Control Calidad					
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	Los límites críticos en los PCC deben ser medibles y estos no pueden exceder el nivel aceptable (ISO 22000-2018- CAPITULO 8 OPERACION - 8.5; 4.2).	comprobar que cada PCC tenga un límite crítico, medible u observable.	✓ Auditor líder	✓ Control de Calidad ✓ Equipo HACCP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental del sistema HACCP ✓ Observaciones de cada PCC, parámetros, especificaciones. ✓ Inspecciones del árbol de decisiones. ✓ Comparativos con la norma que aplica. 													Control Calidad					
Se tienen identificados los PPR operativos para la línea de producción Salsas: Mostaza y miel ; sin embargo, se evidenció que la documentación esta incompleta, no se encuentra debidamente soportados los PPR operativos establecidos	La organización debe establecer, implementar y mantener un plan de control de peligros. El plan de control de peligros se debe mantener como información documentada (ISO 22000-2018- CAPITULO 8 OPERACION 8.5, 4.3).	Revisar la documentación de los PPR Operativos establecidos para hacer seguimiento a las medidas de control establecida por la empresa Estrella Gourmet para la línea de Salsa Mostaza y Miel	✓ Auditor líder	✓ Control de Calidad ✓ Equipo HACCP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental sobre PPR y PPRO ✓ Observaciones de que lo escrito se cumple. ✓ Inspecciones de medidas de control ✓ Confirmación de funcionamiento. 													Control Calidad					
Se tienen implementados los PPR para ayudar con la implementación de las BPM; lo que refrenda en la inocuidad de los alimentos; pero, el alcance de los PPR no ha contemplado el almacenamiento del producto terminado y distribución.	ISO 22000:2018- Capítulo 8, Operación, Numeral 8.2 Programas Prerrequisito, 8.2.4, literal g : La recepción de materiales entrantes, almacenamiento, despacho, transporte y manipulación de productos.	Verificar que se tenga documentado en los PPR el control al almacenamiento del producto terminado y la distribución.	✓ Auditor líder	✓ Control de Calidad ✓ Equipo HACCP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que el control al producto terminado y su distribución estén incluidos en los PPR ✓ Revisión de formatos de control de almacenamiento de producto terminado y su distribución. 													Control Calidad					
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 Productos Alimenticios Estrella Gourmet para la línea de Salsa Mostaza y Miel	ISO 22000-2018- Capítulo 5, liderazgo, numeral 5.2 Política, 5.2.1 Establecimiento de la política de la inocuidad de los alimentos. Capítulo 8, Operación, numeral 8.1 Planeación y control operacional, Se deben establecer criterios para los procesos, control de estos y mantenimiento de la información documentada.	Verificar la implementación documentada en los PPR de alimentos para la empresa ESTRELLA GOURMET	✓ Auditor líder	✓ Control de Calidad ✓ Equipo HACCP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de la política de inocuidad de los alimentos. 													Control Calidad					
No se observa que la documentación tenga información sobre los controles que los proveedores realizan a su producto terminado. No se cuenta con formato de seguimiento a proveedores	ISO 22000 de 2018- Capítulo 8, Operación, Numeral 8.3, Sistema de Trazabilidad, El sistema de trazabilidad debe poder identificar de manera única el material entrante de los proveedores y la primera etapa de la ruta de distribución del producto terminado, literal a la relación de lotes de materiales recibidos, ingredientes y productos intermedios hasta los productos terminados.	Verificar la implementación de los formatos y seguimiento a los proveedores de materia prima.	✓ Auditor líder	✓ Control de Calidad ✓ Jefe de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de los formatos de seguimiento a proveedores. 													Jefe de abastecimiento Control Calidad					