

Propuesta de un Sistema de Gestión de la Inocuidad
Alimentaria Norma ISO 22000 2018 para la Empresa
Productos Deli Ricura S.A.S

Nancy Hernández Velásquez
María del Pilar Guevara Guevara

Fundación Universitaria San Martín
Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas
Santiago de Cali

2022

Propuesta de un Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria Norma ISO 22000:2018 para la
empresa Productos Deli Ricura S.A.S



Nancy Hernández Velásquez

María Del Pilar Guevara Guevara

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2022

Propuesta de un Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria Norma ISO 22000:2018 para la
empresa Productos Deli Ricura S.A.S



Nancy Hernández Velásquez

María Del Pilar Guevara Guevara

Trabajo de grado para optar al título de Administradora de Empresas

Director:

Fredy Hoyos Daza

Magister en Administración de Empresas

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

El presente trabajo cumple con los requerimientos exigidos por la Fundación Universitaria San Martín, para optar al título de Administrador de Empresas.

Firma del director

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago de Cali, junio 3 de 2022

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque es el gestor y proveedor de todo lo bueno y magnánimo para mi vida.

A mis padres y hermanos, por su ejemplo de tenacidad y generosidad para construir y mantener unida a la familia.

A mi esposo por su amor y paciencia en la realización de todos mis sueños y metas personales.

A mis hijos Santiago e Isabella; que han llenado de aprendizaje, ternura y amor infinito mi existencia.

A mi tutor Fredy Hoyos Daza, por su apoyo incondicional en compartir de manera generosa sus conocimientos que permiten consolidar mi profesión.

A mi compañera María del Pilar Guevara, por su compromiso en asumir el reto de realizar de manera conjunta este trabajo de grado, que me permitió conocer la calidad humana que le rodea como persona.

A la Fundación Universitaria San Martín, a todo su equipo directivo, profesores, que hicieron posible el tan anhelado título como profesional.

A nuestra empresa Productos Deli Ricura SAS, que se gestó en el año de 1999, en medio del amor, el respeto y la unidad familiar que hoy nos sigue caracterizando.

A mi gran familia empresarial: colaboradores, consultores y amigos que con su compromiso y pasión por lo que hacen, le siguen apostando a este gran proyecto, en beneficio de todos.

Gracias amiga por tu paciencia.

Nancy Hernández Velásquez

Durante el desarrollo de este proceso son muchas personas e instituciones las que han intervenido para brindar su apoyo solidario y económico, a todos, gracias infinitas.

Al profesor Freddy Hoyos Daza, por su dedicación, colaboración y hacer que este trabajo de grado se realizará de la forma más amena y ordenada posible, gracias.

A la Fundación Universidad San Martín la cual a través de su equipo de trabajo, directivos, docentes y colaboradores me brindaron las herramientas para lograr este título, gracias.

A mi compañera Nancy Hernández, por abrirme las puertas de su empresa, compartir su conocimiento y experiencia y sobre todo por su confianza, gracias.

A la Universidad del Valle, entidad para la cual trabajo y llevo en mi corazón, gracias.

A mis padres y esposo, gracias por su incondicionalidad, comprensión y amor.

María del Pilar Guevara Guevara

Tabla de Contenido

Resumen.....	12
Introducción	13
Capítulo I	15
Planteamiento Del Problema.....	15
Formulación del Problema	22
Sistematización del problema	23
Objetivos de la Investigación.....	24
Objetivo general.....	24
Objetivos Específicos	24
Justificación	25
Capítulo II	30
Marco de Referencia	30
Marco Teórico	30
<i>Sistemas de Gestión de la Inocuidad Alimentaria (SGIA)</i>	30
<i>Gestión de la inocuidad alimentaria</i>	30
<i>Contenido de la Norma ISO 22000</i>	34
<i>Buenas Prácticas de Manufactura</i>	35
<i>Sistema HACCP</i>	35
<i>Carencia de un sistema de inocuidad alimentaria</i>	36
<i>Planeación estratégica</i>	37
<i>Competitividad empresarial</i>	38
Marco Conceptual	38
Antecedentes de la Investigación	43
Fundamentación Teórica Conceptual	49
<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	49
<i>Programa BPM</i>	50
<i>Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos</i>	51
Fundamentación Legal	53
<i>Normatividad Nacional</i>	57
<i>Vertimientos y Control</i>	57
Capítulo III.....	59
Metodología de la investigación	59
Diseño de la Investigación	59
Nivel de la Investigación	59
Tipo de Investigación	60
Población y Muestra	60
Operacionalización de las Variables	65
<i>Variables</i>	65
<i>Dimensión</i>	65
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de datos	66
Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	67
Capítulo IV.....	68
Análisis e Interpretación de Resultados	68

Análisis De Resultados	68
<i>Evaluación Inicial de la empresa</i>	68
<i>Auditoría inicial para el Desarrollo del Sistema Documental ISO 22000:2018</i>	73
<i>Análisis Inicial de Peligros y Puntos Críticos de Control</i>	73
<i>Auditoría inicial para las Buenas Prácticas de Manufactura</i>	77
<i>Análisis final de Peligros y Puntos Críticos de Control</i>	80
Propuesta de Desarrollo de Procedimientos y requisitos para el cumplimiento de la norma ISO 22000:2018	81
<i>Plan de trabajo ISO 22000:2018</i>	84
<i>Análisis de la Preauditoría Según Propuesta para el Sistema Documental Norma ISO 22000:2018</i>	93
<i>Análisis de los resultados de la encuesta diagnóstico para la implementación del sistema de gestión de la inocuidad alimentaria en la empresa Deli Ricura SAS</i>	95
Capítulo V	105
Propuesta.....	105
Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de Inocuidad Alimentaria	105
Procedimientos	106
<i>Procedimientos de Control de Documentos</i>	107
<i>Procedimiento Control de Registros</i>	107
<i>Procedimiento de Acciones Correctivas</i>	107
<i>Procedimiento de Acciones Preventivas</i>	108
<i>Procedimiento de Programación, Planificación y Ejecución Auditorías Internas</i>	108
<i>Procedimiento de Inspección en la Recepción</i>	109
<i>Procedimiento de Contaminación en Bodegas</i>	109
<i>Procedimiento de Manejo de Desechos Sólidos y Líquidos</i>	110
<i>Procedimiento de Limpieza y Desinfección</i>	110
<i>Procedimiento de Planificación de la Producción</i>	111
<i>Procedimiento de Higiene y Medidas De Protección</i>	111
<i>Procedimiento de Trazabilidad</i>	112
<i>Procedimiento de Producto No Conforme</i>	112
<i>Procedimiento de Contaminación Cruzada</i>	113
<i>Procedimiento Calidad de Agua</i>	113
<i>Procedimiento de Control de Productos Químicos</i>	114
<i>Procedimiento de Control de Plagas</i>	114
<i>Procedimiento de Plan de Recuperación de Producto (Plan Recall)</i>	114
<i>Procedimiento de Atención de Quejas</i>	115
<i>Procedimiento de Control de Calidad</i>	116
<i>Procedimiento análisis de peligros y puntos críticos de control HACCP</i>	116
<i>Procedimiento de Control de Vidrios o demás empaques</i>	116
<i>Procedimiento de Despacho de Productos y Logística</i>	117
<i>Procedimiento de Compras y Adquisiciones</i>	117
<i>Procedimiento de identificación y codificación de maquinarias y equipos</i>	118
<i>Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo</i>	118
<i>Procedimiento de Metrología</i>	118
<i>Procedimiento de Descripción de Perfiles</i>	119
<i>Procedimiento de Capacitación al Personal</i>	119

<i>Procedimiento de Estado de Salud del Personal según las Buenas Prácticas Higiénicas</i>	120
<i>Procedimiento de Elementos de Protección Personal</i>	121
<i>Procedimiento Comunicación Interna y Externa</i>	121
<i>Procedimiento Muestreo. Inspección por Atributos</i>	121
Evaluación del Sistema	122
Propuesta Para el Plan de Implementación del Sistema de Gestión Inocuidad	
Alimentaria	122
<i>Presupuesto del Proyecto</i>	123
Capítulo VI.....	124
Conclusiones	124
Recomendaciones	128
Referencias.....	131
Anexos	137

Lista de Figuras

Figura 1	18
Figura 2	19
Figura 3	20
Figura 4	20
Figura 5	21
Figura 6	32
Figura 7	48
Figura 8	54
Figura 9	56
Figura 10	62
Figura 11	69
Figura 12	75
Figura 13	82
Figura 14	83
Figura 15	95
Figura 16	96
Figura 17	97
Figura 18	98
Figura 19	98
Figura 20	99
Figura 21	100
Figura 22	100
Figura 23	101
Figura 24	102
Figura 25	102
Figura 26	103
Figura 27	104
Figura 28	122

Lista de Tablas

Tabla 1.....	63
Tabla 2.....	69
Tabla 3.....	70
Tabla 4.....	71
Tabla 5.....	72
Tabla 6.....	80
Tabla 7.....	85
Tabla 8.....	94

Resumen

La ISO 22000 en su versión 2018, es una norma internacional la cual establece los requisitos que debe reunir un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) cuyo objeto es asegurar que, en toda la cadena alimentaria, es decir, desde la producción de los alimentos hasta su transporte y consumo, se garantice la inocuidad de estos. Para lograr lo anterior, se debe realizar un Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, también conocido como sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), el cual identifica todos los peligros potenciales en los ingredientes y los distintos procesos de producción de los alimentos, por otro lado, se debe elaborar el Programa de Prerrequisitos el cual contempla las diferentes prácticas, métodos y/o procedimientos encaminados a minimizar los riesgos de contaminación asociados a las condiciones de los equipos y maquinaria, procesos e instalaciones, operaciones de la planta, servicio de apoyo, entre otros. Cabe aclarar que esta norma aplica a todo tipo de empresas que operen dentro del sector alimentario y es por esta razón que se escogió a la empresa Deli Ricura S.A.S, empresa especializada en la producción y comercialización de palitos horneados, perteneciente a la industria de Panificados, como objeto de estudio y de la mano de ésta, se consolidó el siguiente trabajo el cual pretende mostrar los pasos, herramientas y conocimientos que se deben tener en cuenta para que una empresa pueda implementar este Sistema y posteriormente, lograr la respectiva certificación.

Palabras Clave: Norma ISO 22000:2018, propuesta, inocuidad alimentaria, gestión de calidad, Sistema HACCP.

Introducción

Tras una alta demanda nacional, mejora de procesos productivos, efectividad en planta, producto con potencial de expansión y ansias por ampliar mercados, Deli Ricura SAS busca contar con un respaldo internacional que le permita exportar, dar credibilidad, confianza y seguridad a los consumidores, al comprar el producto, y es por lo anterior que se deriva la importancia de lograr la certificación ISO 22000:2018, teniendo en cuenta que ésta le permite contar con un sistema de inocuidad y calidad eficiente para el manejo y control de los productos, bajo las normas de buenas prácticas de manufactura, control y prevención de riesgos que garantiza la seguridad alimentaria.

Por lo anterior, esta investigación tiene como objetivo mostrar los requisitos mínimos para la implementación de la certificación ISO 22000:2018 en Deli Ricura SAS, debido a que ésta se considera como una buena opción para dar solución al problema actual que presenta la industria de alimentos con respecto a productos no inocuos y no seguros para el consumidor final, por otra parte, brinda las garantías necesarias a los diferentes países para que puedan exportar un producto apto y confiable para el consumo.

Teniendo en cuenta que la certificación ISO 22000 “es una norma internacional que define los requisitos de un sistema de gestión de seguridad de los alimentos que cubra todo los tamaños de todas las organizaciones a lo largo de la cadena alimentaria, así como el control de las actividades de la inocuidad, gestión de riesgos y cumplimiento del cliente, estatutario y regulatorio” (BSI Group, S.F), se propone realizar este trabajo para develar los pasos necesarios para la implementación de la certificación y así poder garantizar que todo los procesos, materias

primas, productos terminados, sean revisados, monitoreados y controlados por la empresa. Para todo esto se analizaron diferentes antecedentes, de los cuales se tomaron algunos como los más relevantes para la investigación, pues dan fundamento y soporte a la misma, entregando información importante que complementa el objeto de estudio, pues son documentos, guías y artículos aplicados que dan como resultado la realización de los objetivos planteados.

En este contexto, el esquema para la implementación de la certificación ISO 22000 cuenta con una metodología cuantitativa y cualitativa, con el fin de generar respuestas a los objetivos planteados. Por medio de la primera se podrán tomar cifras, estudios realizados anteriormente, teorías, libros, que permitan darle soporte y credibilidad al presente estudio. Mediante la segunda se podrá detallar, especificar y recolectar datos relevantes sobre los pasos y requisitos para la implementación de la certificación.

Asimismo, durante el trabajo, se encontrarán algunos Programas Prerrequisito (PPR) que se deben implementar en la empresa, así como formatos; seguimientos; planes de acción, monitoreo y control, para que esta funcione.

Finalmente, esta investigación pretende mostrar los pasos para poder implementar la certificación ISO 22000, en la empresa objeto de estudio y así mismo, generar confianza en el país destino y en sus consumidores potenciales, teniendo como resultado un incremento en las ventas, introducción a un mercado nuevo, un producto diferenciado y con valor agregado percibido por las partes interesadas.