



# Desarrollando el Plan de Cultura de Inocuidad

Arturo Aivar [aaivar@nsf.org](mailto:aaivar@nsf.org)  
Manager Training and Education  
NSF International - Perú

24 de julio de 2019  
Lima , Perú

# ¿QUIÉN ES NSF INTERNATIONAL?

## CELEBRAMOS 75 AÑOS

DE PROTEGER Y MEJORAR LA SALUD DEL HUMANA Y EL MEDIO AMBIENTE



NSF presta servicios en **180** países, a través de **59** oficinas, **12** laboratorios y **26** oficinas asociadas.

### NUESTROS SERVICIOS



ESTÁNDARES



CAPACITACIÓN



CONSULTORÍA



AUDITORÍAS



ANÁLISIS



CERTIFICACIÓN



La familia NSF está conformada por **2,800** empleados incluyendo microbiólogos, ingenieros, químicos, especialistas en certificación.



Cada año realizamos **227,000** auditorías e impartimos XXXX cursos alrededor del mundo.



Con más de **70** acreditaciones reconocidas internacionalmente incluyendo, ANSI, IAS, OSHA y el Consejo de Estándares (SCC).

# CULTURA ORGANIZACIONAL



La cultura organizacional es el conjunto de **normas, hábitos y valores**, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de **comportamiento**.

¿Por qué hoy en día la  
Cultura de Inocuidad  
es relevante?



# EVOLUCIÓN DE LA INOCUIDAD



# ¿Por qué hoy “cultura de inocuidad”?



# Principales riesgos relacionados con inocuidad de los alimentos

% de los Principales Riesgos



Fuente: De la encuesta de GFSI 2019

The banner features the logos for The Consumer Goods Forum and GFSI. A network diagram connects various icons representing food safety and supply chain elements. The event details are: 25th-28th FEBRUARY 2019, NICE FRANCE. The website is tcgffoodsafety.com and the hashtag is #gfsi19. The main text reads GFSI CONFERENCE.



¿Quién es responsable  
de generar una cultura  
de inocuidad?



## La pregunta es

- > ¿Cómo logro una cultura de inocuidad en mi compañía?
- > ¿Quién es responsable de generarla?
- > ¿Cuál es el primer paso?
- > **¿Podré hacerlo aún y con el desempeño de algunos colaboradores?**



# ¿Es mi empleado competente para desempeñar la tarea encomendada?

*¿SÉ CÓMO HACERLO?*

## **CONOCIMIENTOS**

Conjunto de saberes adquiridos por distintas vías

*¿PUEDO HACERLO?*

## **HABILIDADES**

Capacidad para ejecutar las acciones

*¿QUIERO HACERLO?*

## **ACTITUDES**

Disposición de ánimo para ejecutar las acciones

# Valores, actitudes y conducta



## Valores

- CREER QUE ALGO ES PREFERIBLE Y DIGNO DE APRECIO

## Actitudes

- DISPOSICIÓN A ACTUAR SEGÚN CIERTA CREENCIAS, SENTIMIENTOS Y VALORES

## Conducta

- COMPORTAMIENTOS, QUE SE MANIFIESTAN ESPONTANEAMENTE

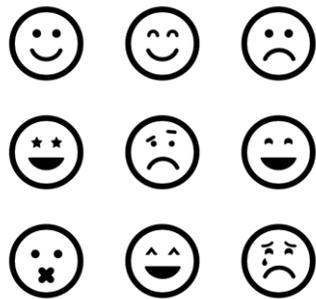
# ¿Qué son los valores?



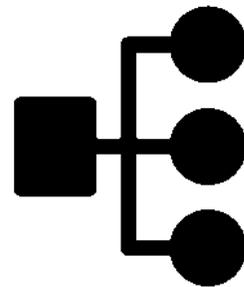
Son convicciones profundas



Orientan el comportamiento de la persona



Involucran sentimientos y emociones



Se jerarquizan por criterios



## Alineación de los valores

Al alinear los valores de nuestros colaboradores con los valores de la compañía, se fortalece la cultura organizacional.



# LA PUNTA DEL ICEBERG



# CULTURA DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

Un conjunto de actitudes, valores y creencias compartidas sobre la inocuidad alimentaria.

(Powell, Jacob y Chapman, 2011)

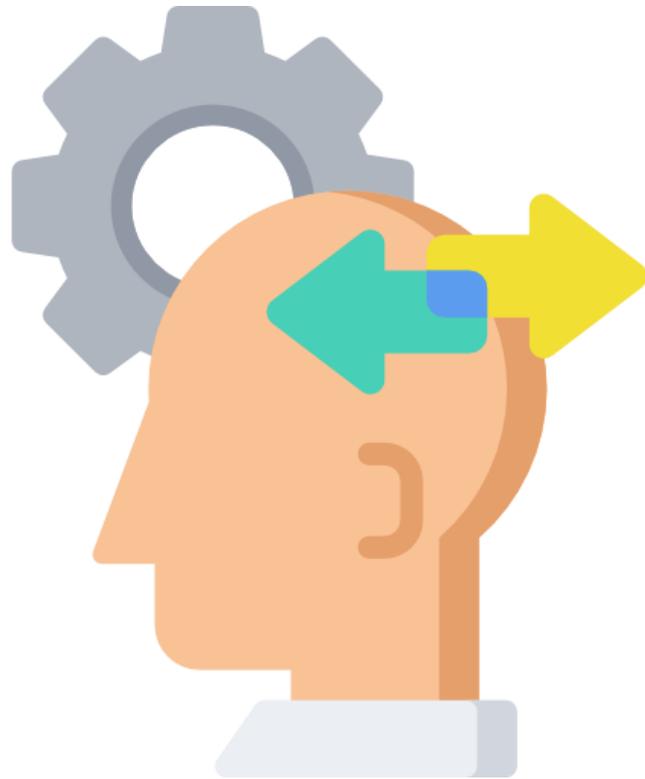


**CÓMO HACEMOS LAS COSAS POR AQUÍ.**

¿Cuál considera que  
es el nivel de  
Cultura de Inocuidad  
en su organización?



# ¿Cómo se inicia la cultura de Inocuidad?



Identificando las cosas correctas que se deben hacer viviendo las cosas correctas que se deben hacer

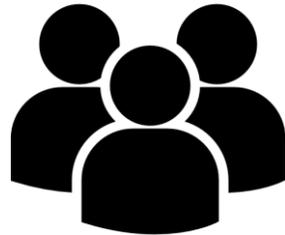
# ¿Qué comportamientos buscar y debe fomentar?

- > Estar completamente involucrado y comprometido con la inocuidad
- > Hacer de la inocuidad un interés compartido
- > Valorar de forma auténtica a las personas orientadas a la inocuidad y estar abiertos a las aportaciones de los demás.
- > Cumplir todos los acuerdos de inocuidad y ser confiables (hechos, no palabras)
- > Alzar la voz ir en busca de soluciones de inocuidad (tener valor para enfrentar las realidades incómodas y tomar medidas)
- > Entender por qué, qué y cómo hacer mi trabajo en forma segura y seguir los procedimientos.
- > Incluir a los demás (compartir la información correcta con la personas indicadas) y saber pedir ayuda
- > Resistirse a echar la culpa y a quejarse, aceptar nuestra responsabilidad.

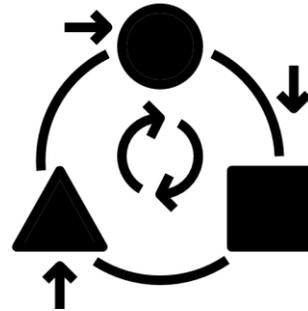
# Elementos de una Cultura de Inocuidad



Alineación de la organización



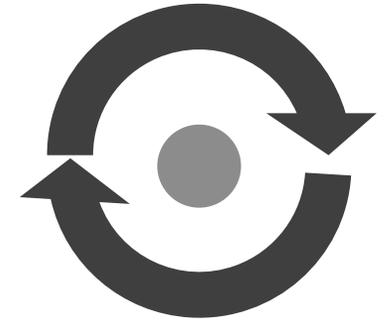
Involucramiento del personal



Adaptabilidad



Consciencia del riesgo

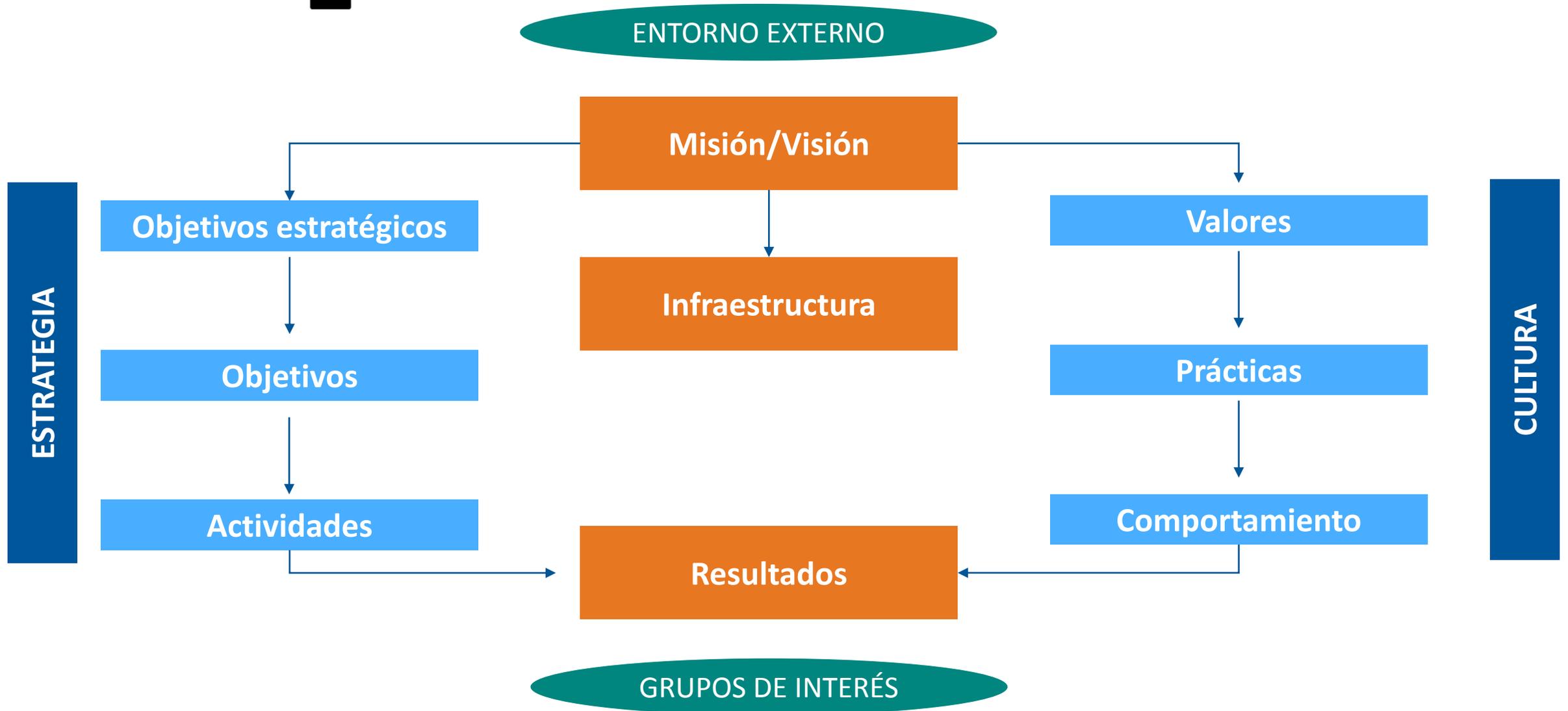


Consistencia

**COMUNICACIÓN**



# Alineación de la organización



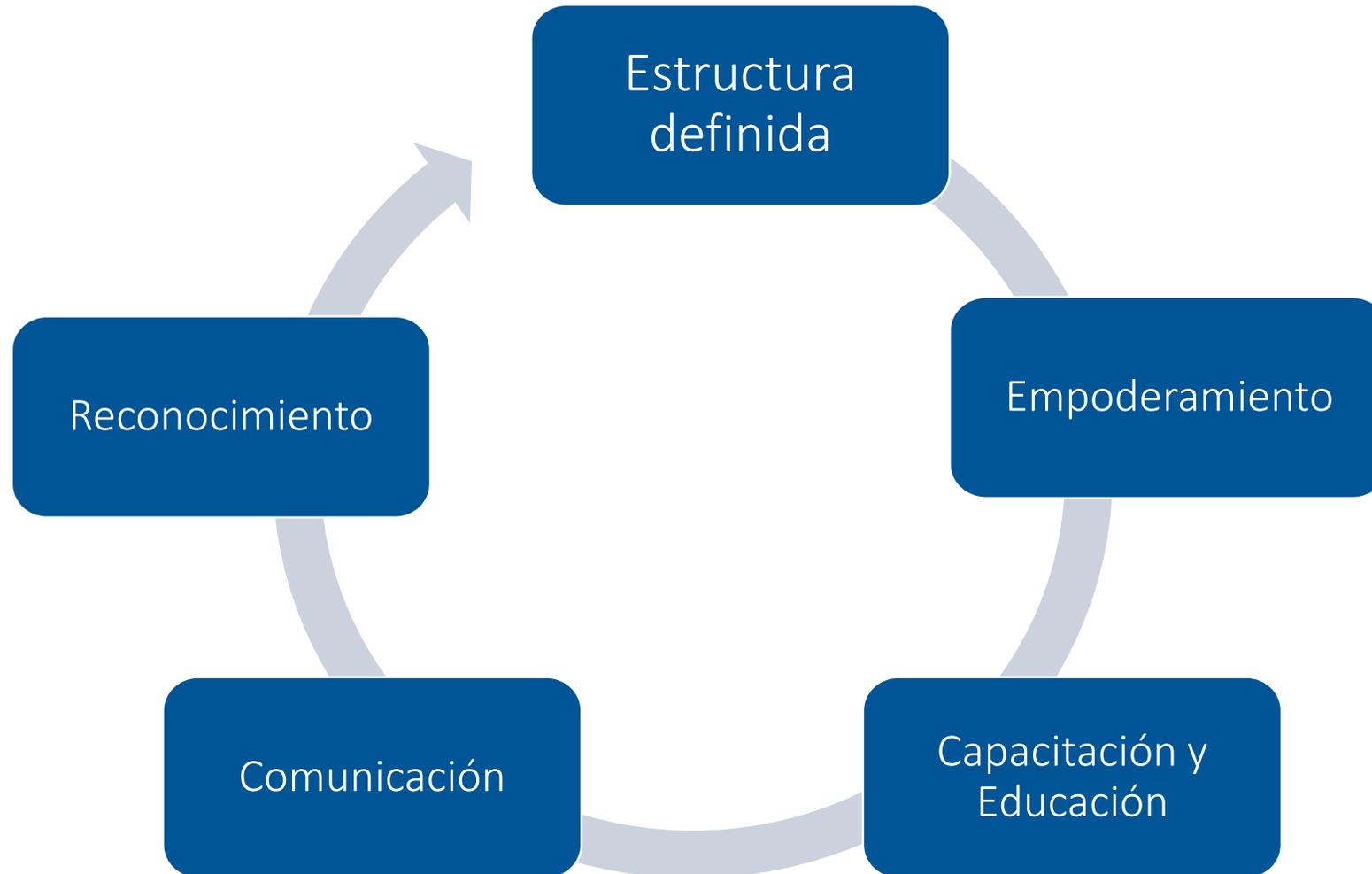


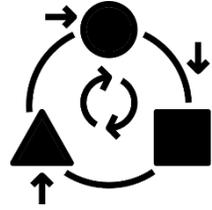
# Involucra a su personal





# Involucra a su personal

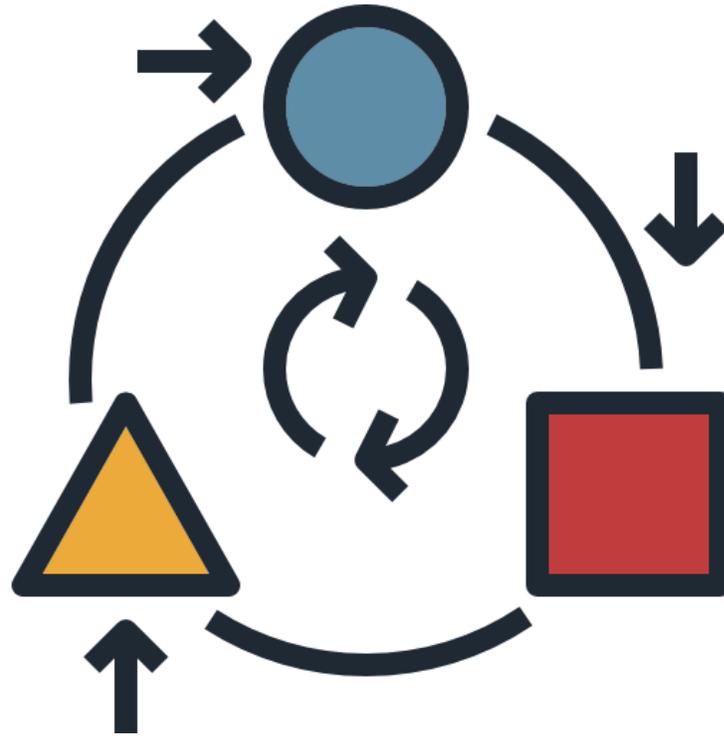




# Adaptabilidad

Comportamiento de la organización ante los cambios.

Ágil y proactivos  
ante una situación



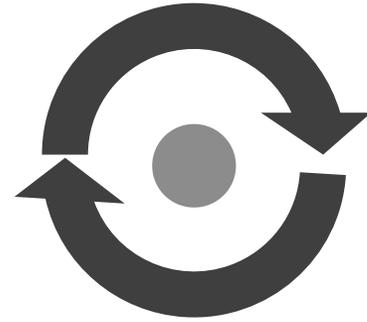
Como enfrentamos los  
problemas y buscamos  
la solución.



## Conciencia del riesgo



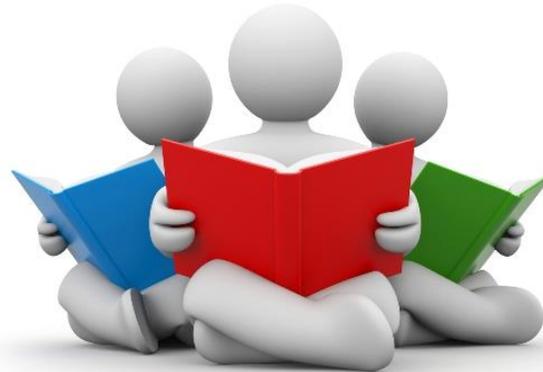
- > Política de Inocuidad: documentada, comunicada y comprendida por toda la organización
- > Programa documentado de prerrequisitos: POE, POES
- > Plan HACCP con sus PCC
- > Monitoreo, verificación, acciones correctivas y auditoria del sistema
- > Estableciendo indicadores de desempeño en base a metas concretas



## Ser consistentes



IMPACTO DE LO QUE  
HAGO PARA LA  
INOCUIDAD



DOCUMENTAMOS  
NUESTROS  
APRENDIZAJES



EVALUAMOS EL  
DESEMPEÑO DE  
NUESTRO SISTEMA Y  
CULTURA

# ¿Por qué medir la cultura de inocuidad?



**NO SE PUEDE  
MEJORAR LO QUE  
NO SE PUEDE MEDIR**

Auditorias, Análisis,  
Control de Calidad,  
Reclamos

**LA MEDICIÓN UN ASPECTO CLAVE**

# Cultura en Evolución



# Indicadores para medir cultura de inocuidad

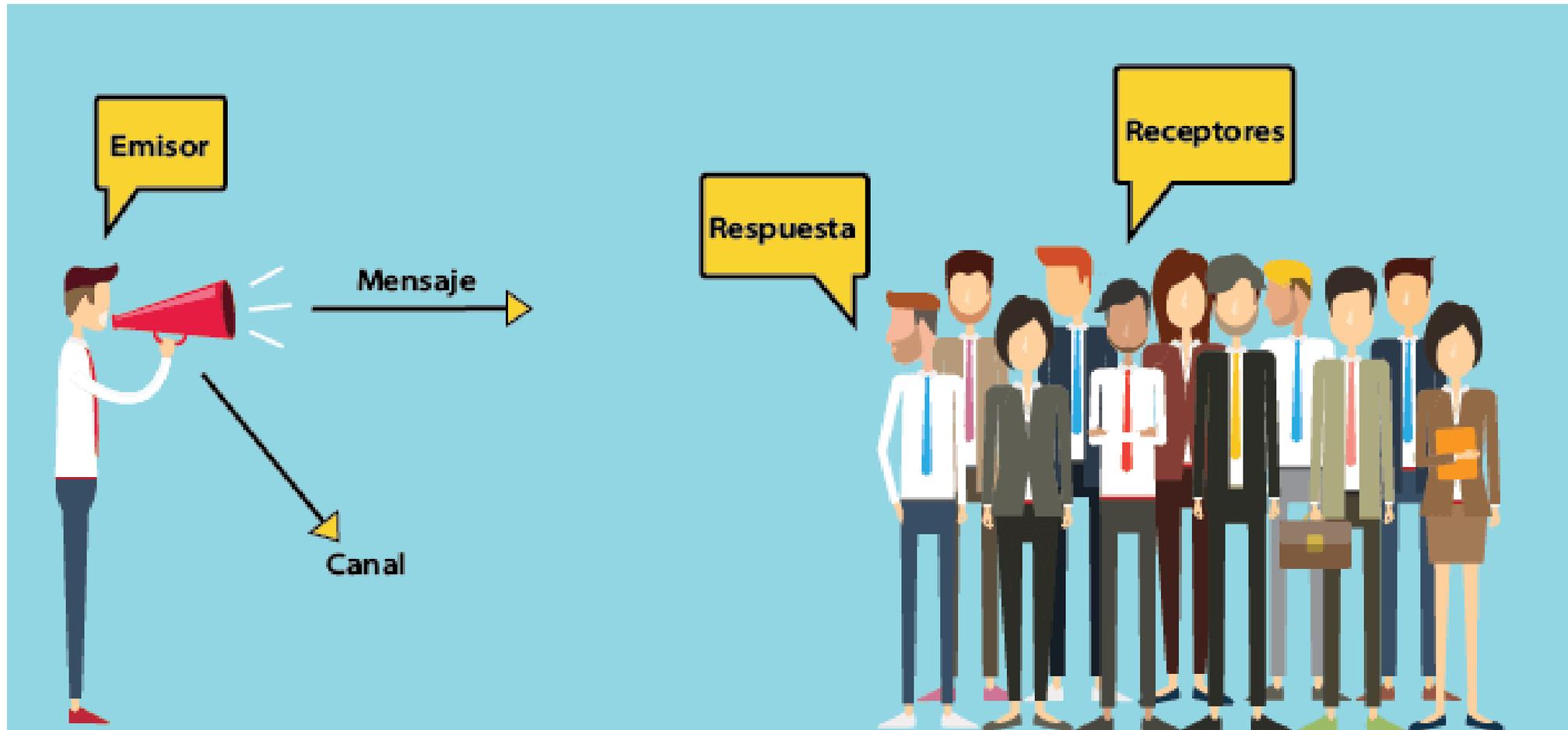
## Indicadores Retrospectivos

- Datos de vigilancia de enfermedades de transmisión alimentaria.
- Estudios de base microbiológicos.
- Devoluciones (recalls) de alimentos.

## Indicadores Predictivos

- Estudios cuantitativos y cualitativos de cultura.
- Evaluaciones de conocimientos.
- Observaciones conductuales.
- Fiscalizaciones y mediciones del sistema HACCP.
- Auditorías de factores de riesgo.
- Validaciones microbianas

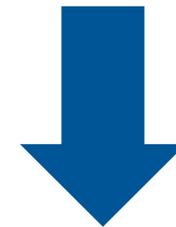
# PLAN DE COMUNICACIÓN



Entonces... ¿Qué necesito para empezar?

*Buena dosis de*

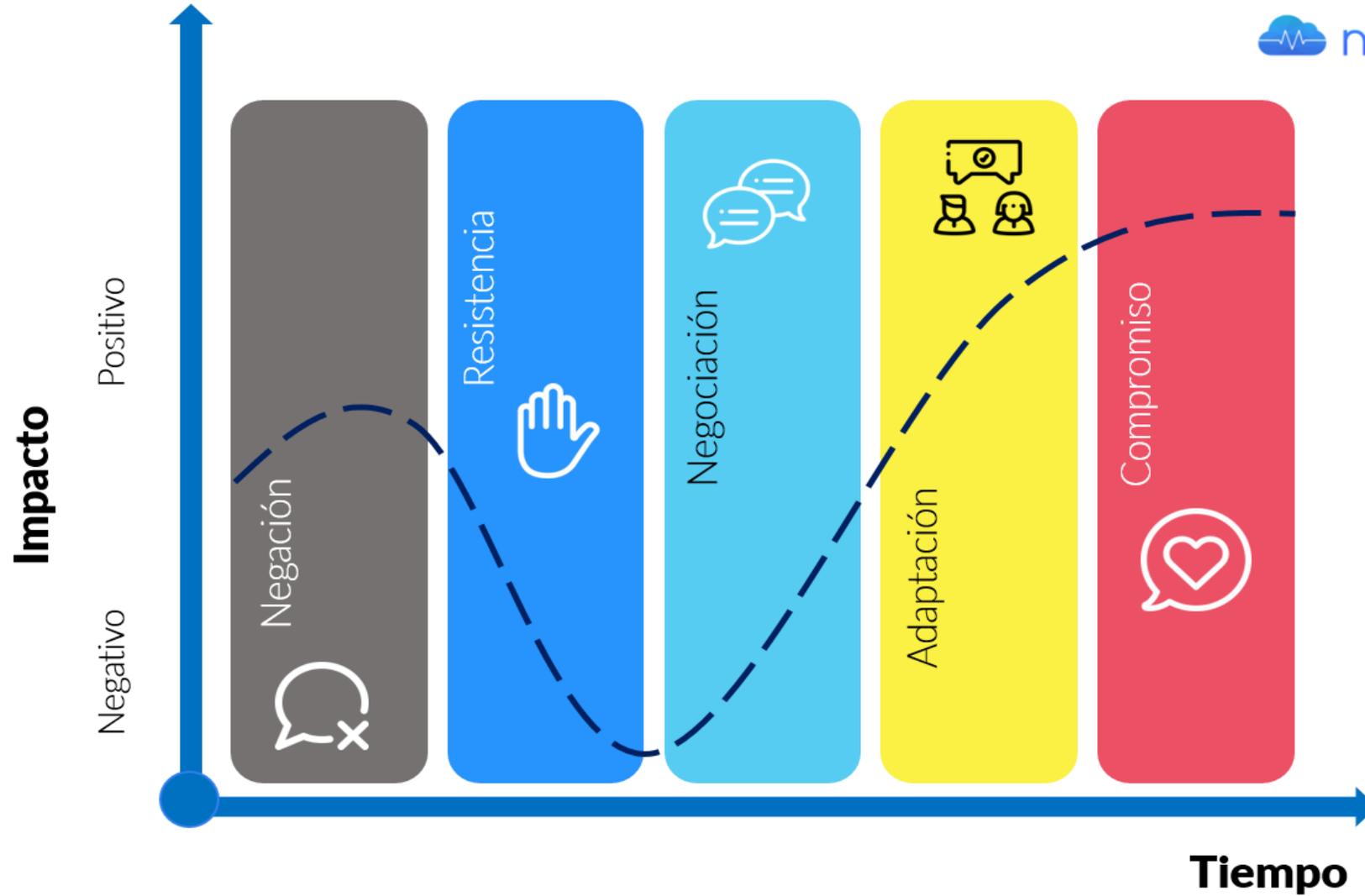
**PACIENCIA**



Cambios de comportamientos  
-etapas del cambio-



# Las etapas del cambio



# Conclusión

Crear una cultura de inocuidad no es una cosa sencilla pero no IMPOSIBLE. Se requiere de trabajar con elementos que van mas allá de procedimientos, registros y documentos. Hablamos del comportamiento humano. Sin embargo no perdamos de vista que ser humano ha demostrado siempre su interés por aprender de su alrededor y aprovecharlo para su beneficio.



**¡GRACIAS!**

**Arturo Aivar**

**Manager Training and Education,**  
Training and Education Services  
aaivar@nsf.org