



# ACCIONES CORRECTIVAS

## ERRORES MÁS COMUNES



9no SEMINARIO  
GESTIÓN DE LA INOCUIDAD  
EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA



**GERARDO BLASCO**

Ing. en Alimentos M.N.02-62-44.

Consultor en Gestión de la Calidad en Tasker Consultores (Blasper Consultores SRL). Auditor Líder Externo para procesos de certificación tanto en Argentina como en el exterior (España, Colombia, Ecuador, Brasil, Bolivia, Perú, Chile y Paraguay, entre otros) (Normas BRC, IFS, FSSC 22000, ISO 22000, HACCP e ISO 9001). Docente de grado y posgrado en la Universidad Nacional de Quilmes. Miembro de la Comisión de Alimentos del Consejo Profesional del Agro, Alimentos y Agroindustria (CPIA).

*blasco@blasper.com.ar*



GERARDO BLASCO

**tasker**  
consultores

**tasker consultores** 20 AÑOS  
BLASPER CONSULTORES SRL



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?



El Consejo de los  
Profesionales  
del Agro, Alimentos  
y Agroindustria



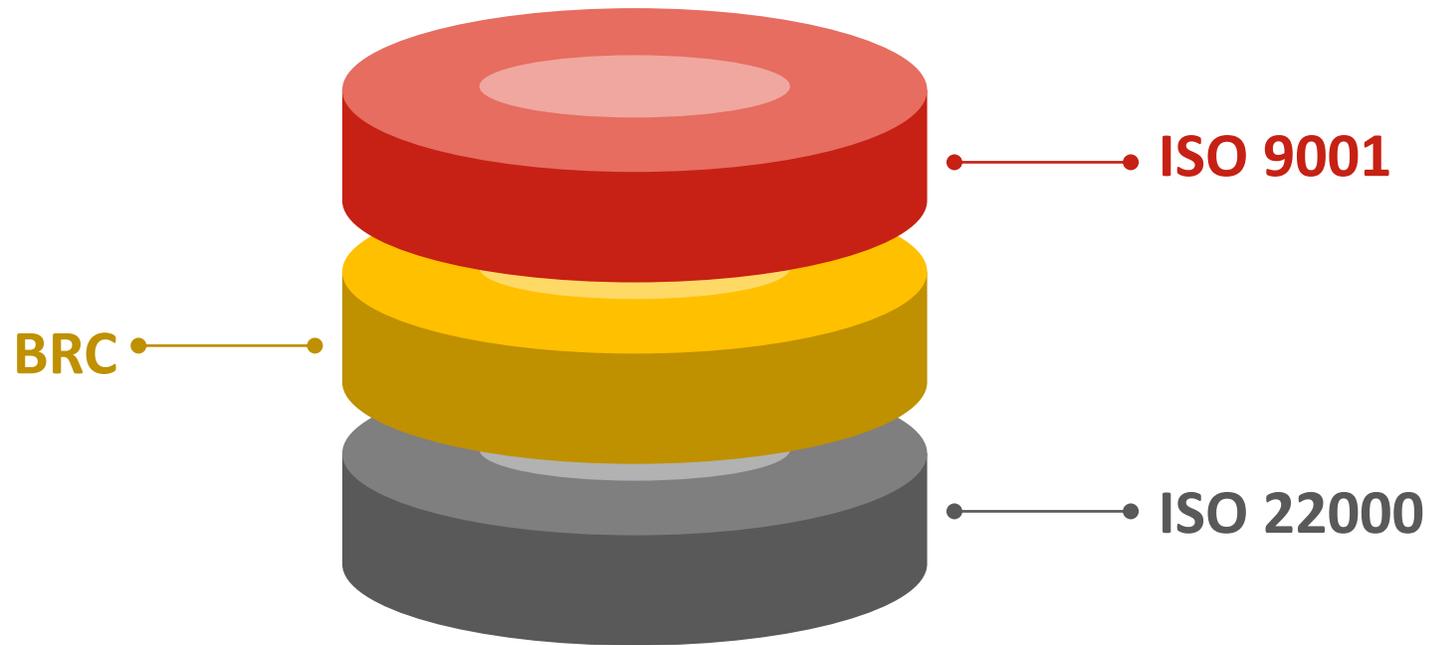
Universidad  
Nacional  
de Quilmes

**tasker**  
consultores

Blasper Consultores SRL



# ACs EN LAS NORMAS DE GESTIÓN





# DEFINICIONES

## 3.12.2

### acción correctiva

acción para eliminar la causa de una *no conformidad* (3.6.9) y evitar que vuelva a ocurrir

Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 a la entrada: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la *acción preventiva* (3.12.1) se toma para prevenir que algo ocurra.

Nota 3 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo las notas 1 a 2 a la entrada.

ISO 9000 2015



### 3.10 acción correctiva

acción para eliminar la causa de una *no conformidad* (3.28) y para prevenir la recurrencia

Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 a la entrada: La acción correctiva incluye el análisis de las causas.

ISO 22000 2018

Acción correctiva  
(corrección)

Acción para eliminar una no conformidad o producto no conforme detectado.

Acción preventiva

Acción para eliminar la causa fundamental subyacente (causa raíz) de una no conformidad detectada y evitar su recurrencia.

BRC Edición 9



### 3.7 Acciones correctivas y preventivas



#### Fundamental

El establecimiento deberá poder demostrar que utiliza información de problemas identificados en el sistemas de gestión de calidad y seguridad alimentaria (p. ej., productos no conformes, auditorías internas, quejas, retiro de productos, pruebas de productos, auditorías de segundas y terceras partes, y revisiones en línea) para completar las acciones correctivas necesarias y evitar su recurrencia.

BRC Edición 9

Cláusula	Requisitos
3.7.1	<p>El establecimiento deberá tener un procedimiento para la manipulación y corrección de problemas identificados en el sistemas de gestión de calidad y seguridad alimentaria.</p> <p>Los procedimientos del establecimiento deberán incluir la realización de un análisis de causa raíz y la implementación de acciones preventivas.</p>
3.7.2	<p>Si una no conformidad pone en riesgo la seguridad, autenticidad o legalidad de un producto o si existe una tendencia negativa en la calidad, esto deberá investigarse y registrarse a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• documentación clara de la no conformidad</li><li>• evaluación de consecuencias de una persona debidamente competente y autorizada</li><li>• la acción correctiva para abordar el problema inmediato</li><li>• realización de un análisis de causa raíz para identificar la causa fundamental (causa raíz) de la no conformidad</li><li>• cronogramas adecuados de acciones correctivas y preventivas</li><li>• la persona o personas responsables de las acciones correctivas y preventivas</li><li>• verificación de que se han implementado las acciones correctivas y preventivas, y que son efectivas.</li></ul> <p>El análisis de causa raíz también se podrá utilizar para evitar la recurrencia de no conformidades y para implementar mejoras continuas cuando un análisis de no conformidades de tendencias indique que ha habido un aumento considerable en un tipo de no conformidad.</p>



## 10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
  - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
  - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
  - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

ISO 9001 2015



## 10 Mejora

### 10.1 No conformidad y acción correctiva

10.1.1 Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, según corresponda:
  - 1) tomar acción para controlarla y corregirla;
  - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de tomar acción para eliminar las causas de la no conformidad, con la finalidad de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) la revisión de la no conformidad;
  - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
  - 3) la determinación de la existencia de no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;
- c) implementar toda acción necesaria;

- d) revisar la eficacia de toda acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, realizar cambios en el SGIA.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

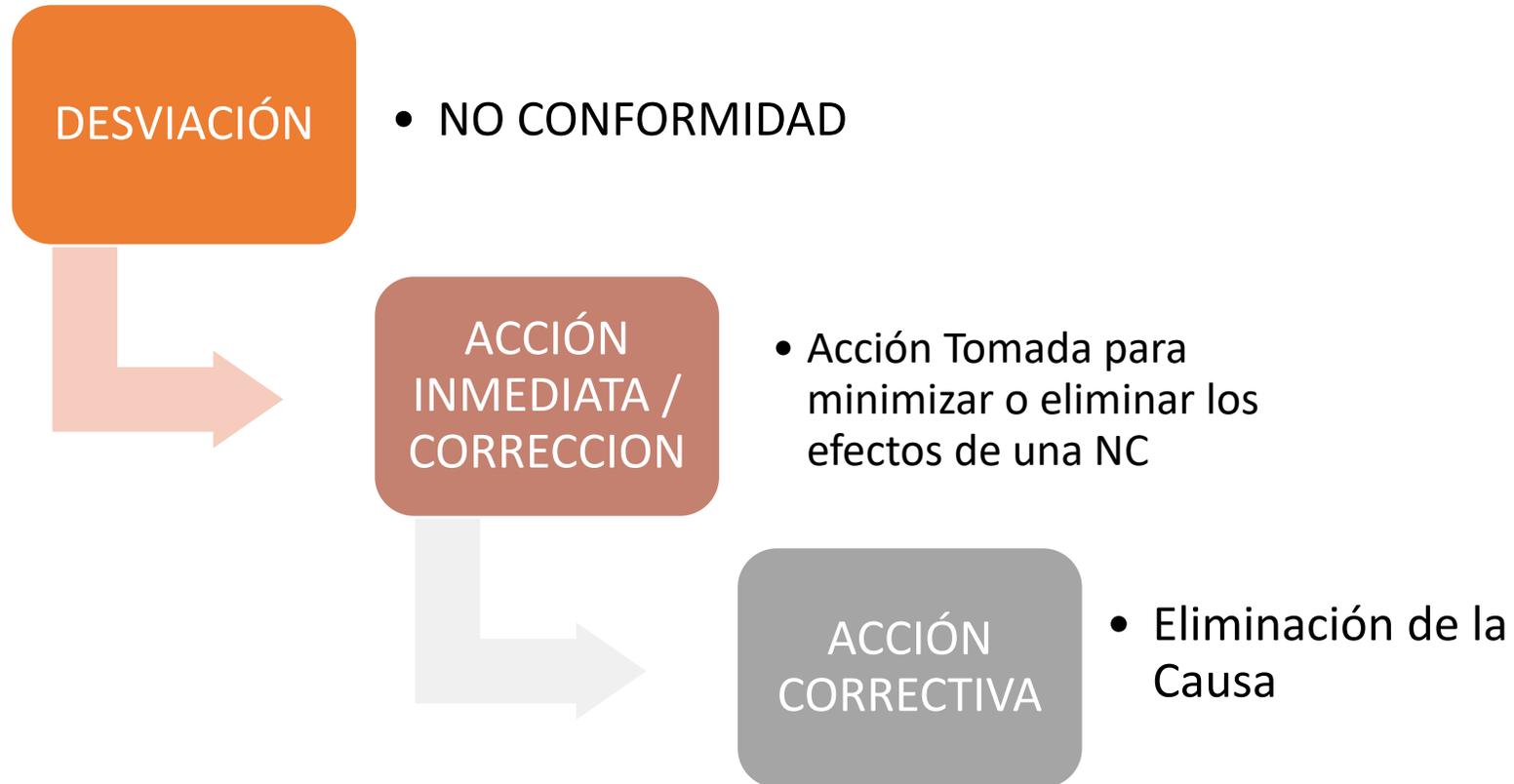
10.1.2 La organización debe conservar la información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y toda acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de toda acción correctiva.

ISO 22000 2018



# TRATAMIENTO DE UNA NO CONFORMIDAD





# ¿QUÉ HACEMOS SI EL PROCESO DE ACs NO FUNCIONA BIEN?





¿CÓMO LOGRAMOS  
UN TRATAMIENTO  
ADECUADO?



MUY SIMPLE...

TRATAMIENTO SERIO Y  
PROFUNDO DE LA NO  
CONFORMIDAD CON UN  
ADECUADO ANALISIS DE  
CAUSA RAIZ



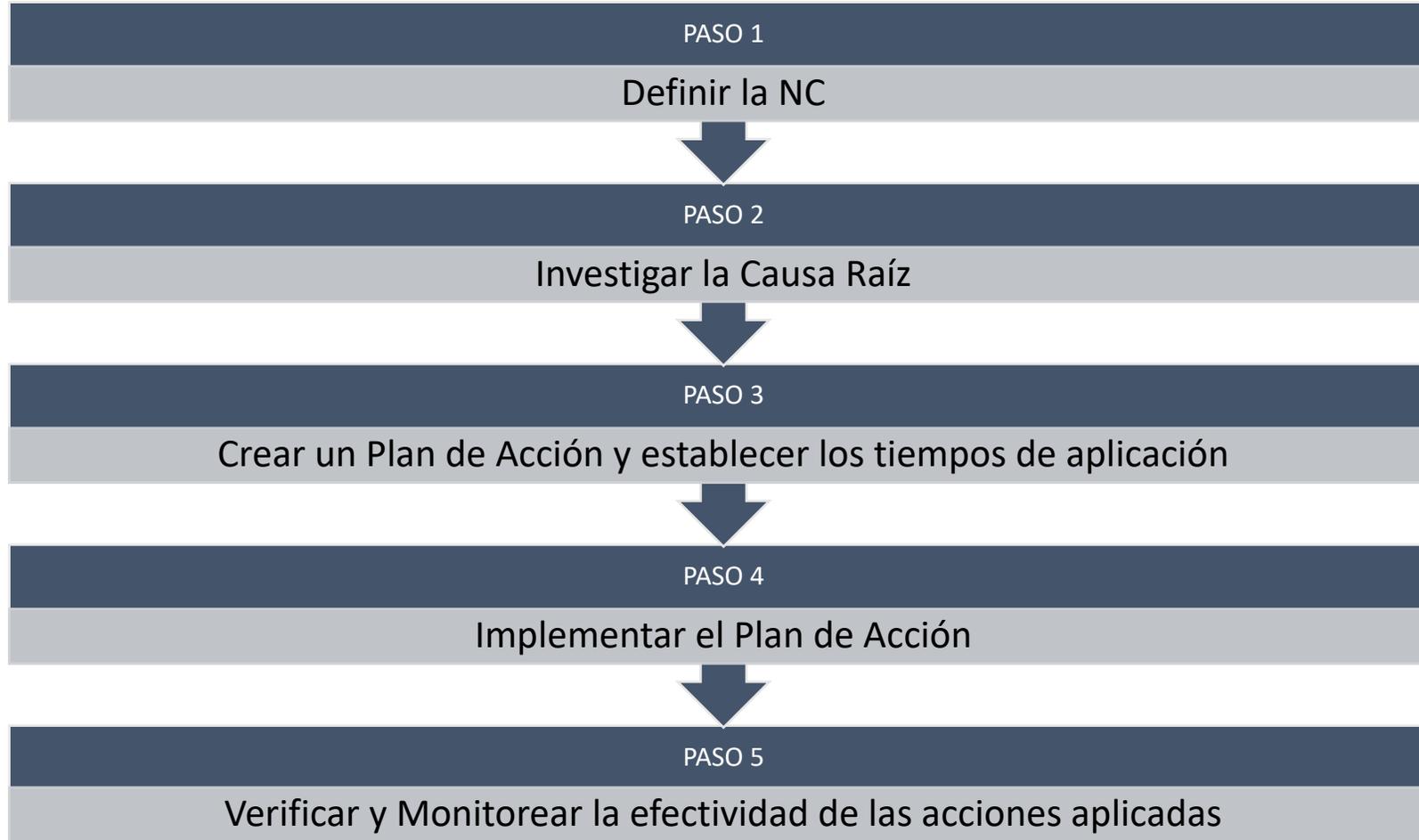
UNA ACCION CORRECTIVA  
ACORDE A LA CAUSA RAIZ  
ENCONTRADA



TRATAMIENTO  
ADECUADO

PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS  
INVOLUCRADOS







Errores más comunes



SOLO LO HACE UN RESPONSABLE DE ÁREA,  
POCO COMPROMISO / CONOCIMIENTO

SOLO LO TRATA "CALIDAD"

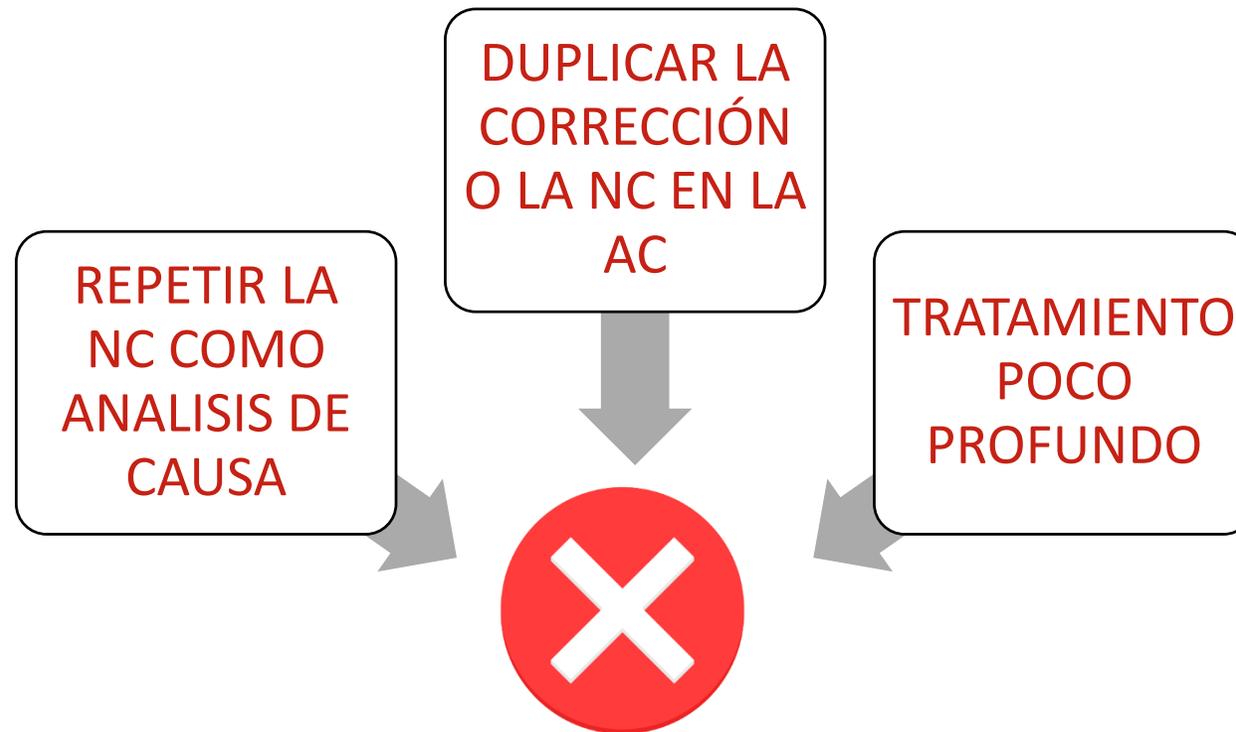
SIN VINCULACIÓN ENTRE LA AC Y LA CAUSA

EVALUACIÓN DE LA EFICACIA NO ADECUADA O POBRE

NO ES CLARO QUE DEBE DOCUMENTARSE Y QUE NO COMO NC  
Y AMERITE UNA AC



## ANALISIS DE CAUSA





Un operador no realiza un control según lo establecido en un instructivo

Corrección

Análisis de causa

Acción Correctiva

Se retira al personal de la operación

El operador no realizaba la tarea según el instructivo

Se capacita al operador

Se capacita al operador

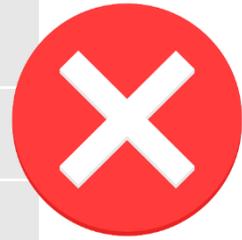
El operador no conoce adecuadamente la operatoria

Se capacita al operador

Se capacita al operador

El operador no estaba capacitado en la nueva operación

Se capacita al operador en el nuevo instructivo



**DUPLICAR LA  
CORRECCIÓN O LA NC  
EN LA AC**

**TRATAMIENTO POCO  
PROFUNDO**

**REPETIR LA NC COMO  
ANALISIS DE CAUSA**



CAUSAS DE ERRORES MAS COMUNES

LA CAUSA SIEMPRE ES EL PERSONAL!!!

CONSIDERAR A LAS ACs COMO  
CONTROLES ADICIONALES

NO IMPLEMENTACIÓN EN TIEMPO Y FORMA

DEFINIR ACCIONES CORRECTIVAS MUY  
EXIGENTES, PARA "SACARNOS EL PROBLEMA  
DE ENCIMA" CONFORMANDO A QUIÉN SEA

CAUSAS RAÍCES IDENTIFICADAS EN FORMA  
GENERAL

A menudo es tentador para llegar a una conclusión como "olvidaron", "no hay suficiente tiempo", "no hay suficiente dinero", "no había suficiente personal", "enfermedad del personal" o "cometido un error"

MAL SEGUIMIENTO DE LAS IMPLEMENTACIONES,  
O EVALUACIÓN DE EFICACIA



## CULTURA



Para GFSI, la cultura de la seguridad alimentaria significa...

***"valores, creencias y normas compartidas que afectan a la mentalidad y el comportamiento hacia la seguridad alimentaria en, a través y en toda una organización"***

Una cultura de seguridad alimentaria madura es aquella en la que **la visión y la misión de la empresa se han desglosado en los detalles más finos de las expectativas para cada departamento y persona en toda la organización.**



# MÉTODOS MÁS UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS

## LOS 5 POR QUÉ

*Los '5 porqués' es el método más simple para el análisis estructurado de causa raíz*

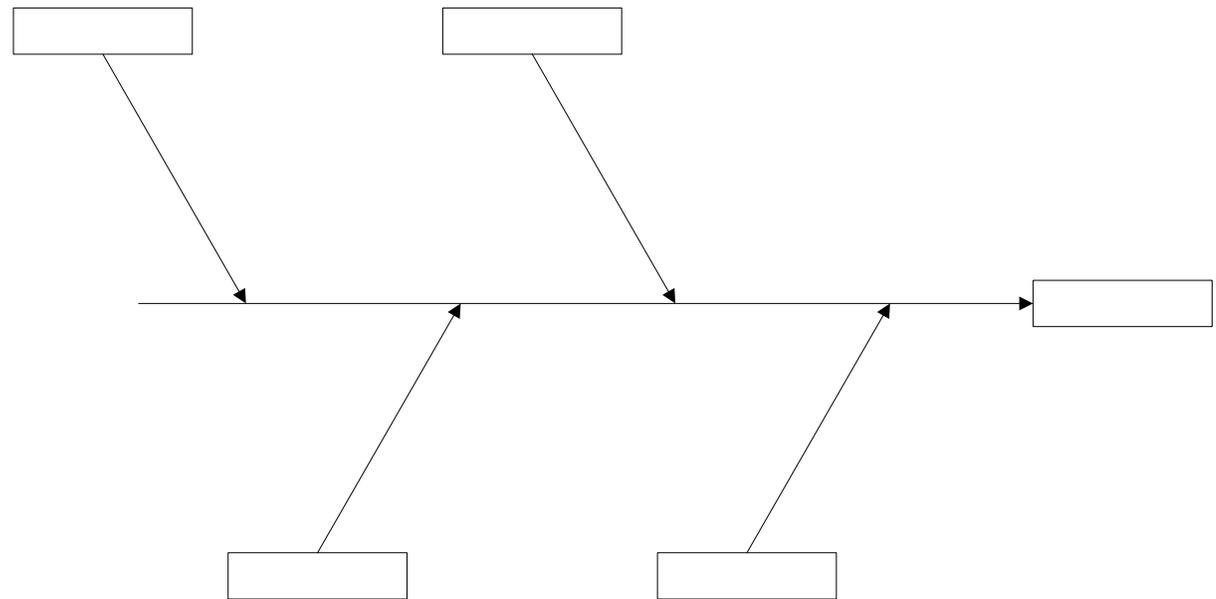




# MÉTODOS MÁS UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS

## DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO

*Un segundo método utilizado habitualmente de análisis de causa raíz es el uso de **diagramas de espina de pescado**. (a veces referido a modelos de Ishikawa o diagramas en espiga)*





## ALTA DIRECCIÓN

ENTENDER LA RELEVANCIA

IMPORTANCIA DE  
UN TRATAMIENTO EFICAZ

COMUNICAR Y TRASMITIR ESA  
IMPORTANCIA (SOBRE TRATAMIENTO;  
NO SOLO INDICADOR DE CERRARLAS)



ESTAR AL TANTO DEL TRATAMIENTO (NO  
DE LAS ACs CERRADAS)

**Cuidado:**

Exceso de NC, parálisis de tratamiento. Ser  
más importante cerrarlas que tratarlas.

9no SEMINARIO  
GESTIÓN DE LA INOCUIDAD  
EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA



# GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

*tasker consultores* 20 AÑOS  
BLASPER CONSULTORES SRL