IMAS 07.12

Primera edición
1 de julio de 2016

Gestión de Calidad en Acción Contra Minas

Director,
Servicio de Acción contra minas de las Naciones Unidas (UNMAS)
1 United Nations Plaza
New York, NY 10017
Estados Unidos

Correo electrónico: mineaction@un.org
Teléfono: +1 (212) 963 0691
Sitio web: www.mineactionstandards.org

Advertencia

Este documento está en vigor desde la fecha indicada en la portada. Los Estándares Internacionales para la Acción Contra Minas (IMAS) se revisan periódicamente. Por consiguiente, los usuarios deberían consultar el sitio web del proyecto IMAS (http://www.mineactionstandards.org/) o el sitio web del UNMAS (www.mineaction.org) para verificar su estado.

Aviso de derecho de autor

Este documento de las Naciones Unidas es un Estándar Internacional para la Acción Contra Minas (IMAS) y está protegido por los derechos de autor de las Naciones Unidas. No se permite reproducir, guardar o transmitir este documento o partes del mismo de ninguna forma o por ningún medio para cualquier otro fin sin autorización previa por escrito de UNMAS en representación de las Naciones Unidas.

Este documento no es para la venta.

Director
Servicio de Acción Contra Minas de las Naciones Unidas (UNMAS)
1 United Nations Plaza
New York, NY 10017
Estados Unidos

Correo electrónico: mineaction@un.org
Teléfono: +1 (212) 963 0691

© UNMAS 2001 – Todos los derechos reservados

Índice

Índice II
Prólogo IV
Introducción 1
0.1. Enfoque general 1
0.2. Relación con el estándar ISO 9001 1
0.3. Antecedentes 1
0.4. Calidad en Acción Contra Minas 2
0.5. GC y gestión basada en los resultados 2
0.6. Productos de acción contra minas 3
0.7. Principios de la GC en Acción Contra Minas 3
0.7.1 Generalidades 3
0.7.2 Enfoque al cliente 3
0.7.3 Liderazgo 4
0.7.4 Compromiso de las personas 4
0.7.5 Género y diversidad 4
0.7.6 Enfoque de procesos 4
0.7.7 Mejora continua 6
0.7.8 Toma de decisiones basadas en la evidencia 7
0.7.9 Gestión de las relaciones 7
0.8. Gestión del riesgo y calidad 8
0.9. Relaciones con otros sistemas de gestión 8
0.10. GC en distintos niveles del programa de acción contra minas 8
Gestión de calidad en acción contra minas 10
1 Alcance 10
2 Referencias 10
3 Términos, definiciones y abreviaturas 10
4 Propósito 11
5 Contexto 11
6 Necesidades y expectativas 12
7 Género y diversidad 12
8 Alcance del SGC 12
9 Productos de acción contra minas 12
10 Procesos de acción contra minas 13
11 Liderazgo y compromiso 13
12 Política de calidad 14
13 Establecimiento de objetivos 14
14 Planificación del SGC 14
15 Recursos para la acción contra minas 15
15.1 Generalidades 15
15.2 Personas 15
15.3 Equipo 15
15.4 Información 16
16 Infraestructura y ambiente de trabajo 16

17 Operaciones de acción contra minas 17
17.1 Requisitos para los productos y servicios de acción contra minas 17
17.2 Planificación de procesos, productos y servicios de acción contra minas 17
17.3 Control de procesos, productos y servicios de acción contra minas 17
17.4 Identificación y trazabilidad de productos y procesos de la acción contra minas 18
17.5 Controles de proceso 19
17.6 Liberación del producto 19
17.7 Control de productos no conformes 19
17.8 Actividades posteriores a la entrega 20
18 Comunicación y participación 20
19 Documentación 21
20 Desempeño 22
20.1 Monitoreo, análisis y evaluación 22
20.2 Auditoría de calidad 22
21 Mejora 23
22 Examen de la gestión 23
23 Responsabilidades 24
23.1 Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (NMAA) 24
23.2 Centro de Acción Contra Minas (MAC) 24
23.3 Organizaciones de acción contra minas 24
23.4 Donantes, clientes y otras partes interesadas 25
Anexo A. (Normativo) Referencias 26

Prólogo

Los estándares internacionales para los programas de desminado humanitario fueron propuestos por primera vez por grupos de trabajo en una conferencia técnica internacional celebrada en Dinamarca en julio de 1996. Allí se establecieron criterios para todos los aspectos del desminado, se recomendaron estándares y se acordó una nueva definición universal de "despeje". A fines de 1996, los principios propuestos en Dinamarca fueron desarrollados por un grupo de trabajo dirigido por la ONU y se elaboraron los estándares internacionales para operaciones de desminado humanitario. El Servicio de las Naciones Unidas de Acción contra minas (UNMAS) publicó una primera edición en marzo de 1997.

El alcance original de estos estándares se ha extendido desde entonces para incluir los demás componentes de la acción contra minas y reflejar los cambios en los procedimientos operacionales, prácticas y normas. Los estándares se reformularon y su nombre cambió a Estándares Internacionales para la Acción Contra Minas (IMAS por sus siglas en inglés), cuya primera edición se publicó en octubre de 2001.

Las Naciones Unidas (ONU) tienen la responsabilidad general de facilitar y fomentar la gestión eficaz de los programas de acción contra minas, con inclusión de la elaboración y el mantenimiento de estándares. Por lo tanto, UNMAS es la oficina dentro de las Naciones Unidas que se encarga de la elaboración y mantenimiento de los IMAS. Los IMAS se elaboran con la asistencia del Centro Internacional de Desminado Humanitario de Ginebra (GICHD).

La labor de preparar, revisar y corregir los IMAS se realiza a través de comités técnicos, con el apoyo de organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales. La última versión de cada estándar, junto con información sobre el trabajo de los comités técnicos, puede consultarse en http://www.mineactionstandards.org/. Los IMAS individuales se revisan al menos cada tres años para que reflejen el avance de las normas y prácticas de acción contra minas e incorporen los cambios en los reglamentos y requisitos internacionales.

Introducción

0.1. Enfoque general

En la introducción a este estándar se establecen principios generales de la gestión de calidad (GC) que se aplican a todas las actividades relacionadas con los distintos pilares de acción contra minas. En la parte principal del estándar se disponen los requisitos mínimos para un sistema de gestión de calidad (SGC) en este ámbito.

Los IMAS indicados en el anexo A contienen información detallada que reflejan la aplicación de estos principios en actividades específicas de acción contra minas.

La finalidad de este estándar no es introducir conceptos nuevos en el sector ni imponer una carga adicional, sino a) consolidar y definir gran parte de lo que ya se hace en los programas de acción contra minas y b) promover una mayor coherencia con la gestión de calidad tal como se la entiende y se la practica en otros sectores e industrias.

0.2. Relación con el estándar ISO 9001

Este estándar se basa en los principios y los requisitos establecidos en el estándar ISO 9001:2015, pero no la reemplaza en el contexto de la acción contra minas. Se insta a los operadores del sector de la acción contra minas a que consideren la posibilidad de adoptar sistemas certificados formalmente, como el estándar ISO 9001, como parte de sus propios sistemas de gestión.

Aunque no es necesario que los programas y las autoridades de acción contra minas adopten el estándar ISO 9001 ni otros modelos reconocidos de gestión de calidad a fin de cumplir con este estándar, hacerlo les ofrecería varias ventajas, entre ellas las siguientes:

a. se beneficiarían del acervo de experiencia y conocimientos plasmados en los estándares en uso, derivados de una multitud de industrias y actividades a lo largo de muchos decenios;
b. acceso a plantillas, herramientas y principios conocidos;
c. acceso a una industria mundial de asesoramiento y capacitación;
d. confirmación formal de la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad;
e. procesos simplificados al participar en licitaciones para contratos públicos en todo el mundo;
f. confianza del personal directivo en calidad y la fiabilidad del trabajo que realizan sus propias organizaciones;
g. menor riesgo de fallas, errores o no conformidad y sus consecuencias.

El estándar ISO 9001:2015 contiene material adicional que no se aborda en este estándar (como la gestión de los procesos de diseño) y que puede ser útil para algunas organizaciones de acción contra minas.

0.3. Antecedentes

A medida que las autoridades y las organizaciones operadoras han optado por usar más los modelos conocidos de gestión de calidad, como el estándar ISO 9001, se han ido desarrollando conceptos relacionados con la GC en el sector de la acción contra minas que demuestran una comprensión más amplia de las interacciones entre las actividades prácticas y las necesidades de los países y los pueblos afectados.

Este estándar refleja las mayores expectativas de los donantes, las autoridades y los operadores en lo que se refiere a la confianza en cada aspecto de la acción contra minas. Aunque el objetivo central es la ejecución de procesos eficaces y apropiados para entregar salidas y productos que se ajusten a los requisitos definidos, la GC tiene nexos fundamentales con conceptos más amplios de la gestión basada en los resultados y la necesidad de que la acción contra minas mejore la situación.

Uno de los propósitos principales de los IMAS es apoyar a las Autoridades Nacionales de Acción contra minas (NMAA por sus siglas en inglés) en la formulación de Estándares Nacionales para Acción contra minas (NMAS por sus siglas en inglés). Al mismo tiempo, los IMAS deberían

proporcionar orientación a otras organizaciones y organismos para el desarrollo de sus propios sistemas, procedimientos y procesos internos de gestión. Los principios y los requisitos enunciados en este IMAS son pertinentes para todas las organizaciones que operan en todos y cada uno de los niveles de la acción contra minas.

0.4. Calidad en Acción Contra Minas

El sector de acción contra minas históricamente ha tendido a concentrarse en la calidad de un producto en particular — las tierras despejadas— con exclusión de otros. Más recientemente se ha tratado de ampliar el alcance de la GC en este sector a fin de incorporar procesos, servicios y productos de sus cinco pilares (despeje, educación sobre los riesgos, asistencia a las víctimas, promoción de la causa y destrucción de arsenales). Calidad es un concepto que se aplica también a otras actividades que, en medida creciente, se están llevando a cabo en el campo de la acción contra minas, como gestión de la seguridad de las municiones, seguridad física y gestión de arsenales, y destrucción de armas pequeñas y ligeras.

La GC depende de la disponibilidad de información para fundamentar el proceso de planificación, orientar la ejecución, comparar el desempeño con los requisitos y tomar medidas para mejorar la calidad y la seguridad de los procesos, servicios y productos. Los cambios recientes de los IMAS reflejan un mayor énfasis en el uso de información como evidencia para apoyar la toma de decisiones y comprender mejor las interacciones entre procesos de la acción contra minas.

En el sistema ISO, calidad es el "grado en el que un conjunto de características inherentes […] cumple con los requisitos"[1]. En el contexto de acción contra minas, calidad puede definirse como el grado en que un servicio, producto o salida cumple los requisitos.

Para que una organización de acción contra las minas pueda hacer un trabajo de buena calidad, es necesario especificar los requisitos. Las especificaciones pueden constar en estándares, contratos, memorandos de entendimiento, órdenes de tarea y otros documentos similares. Los requisitos no siempre se especifican por escrito: pueden ser implícitos, entenderse en general o darse por aceptados. Si no se los especifica claramente, es difícil —y a veces imposible— hacer un trabajo de buena calidad.

0.5. GC y gestión basada en los resultados

"La gestión basada en los resultados es una estrategia de gestión de acuerdo con la cual todos los participantes que contribuyen de manera directa o indirecta a la consecución de un conjunto de resultados se cercioran de que sus procesos, productos y servicios contribuyan a la obtención de los resultados deseados (salidas, resultados intermedios y objetivos de mayor nivel o impacto). Los participantes, a su vez, usan información y evidencia acerca de los resultados reales para informar la toma de decisiones sobre el diseño y la ejecución de programas y actividades, la asignación de recursos, la rendición de cuentas y la presentación de informes"[2].

La GC en acción contra minas consiste en la gestión de procesos relacionados con productos y servicios, en tanto que la gestión basada en los resultados se refiere a la medida en que esos productos y servicios hacen una diferencia real a las personas afectadas. Por consiguiente, la gestión basada en los resultados aborda el contexto general en el cual tiene lugar la GC. La GC se centra en los "procesos, productos y servicios" de la definición anterior, lo cual es posible solo si los requisitos para la "obtención de los resultados deseados (salidas, resultados intermedios y objetivos de mayor nivel o impacto)" están claramente definidos.

La gestión basada en los resultados consiste en la correcta aplicación de la GC a procesos, servicios y productos. La GC recurre a la gestión eficaz basada en los resultados para asegurar que los requisitos estén claramente especificados y se usen resultados reales en los bucles de retroalimentación que sirven para actualizar y mejorar todos los aspectos del SGC. Los sistemas de gestión basada en los resultados suelen usar un "ciclo de dirección" vinculado a la planificación anual para examinar y mejorar el desempeño.

[1] ISO 9000:2015, definición 3.1.1.
[2] United Nations Development Group (UNDG). *Results-Based Management Handbook*, octubre de 2011.

En este estándar no se aborda directamente la gestión basada en los resultados en acción contra minas, pero se pone de relieve la importancia de comprender el concepto de gestión basada en los resultados y el contexto de acción contra minas, asegurando que la calidad de los requerimientos está especificada y estando seguro de que las necesidades y expectativas de las partes interesadas se reflejan apropiadamente en los productos y servicios en la acción contra minas; hacerlo requiere la coherencia y aplicación integral de los principios de la gestión basada en resultados.

0.6. Productos de acción contra minas

Los productos de acción contra minas incluyen, pero no se limitan a:

a) Información: sin información que acompañe, muchos de los productos de acción contra minas (especialmente los relacionados con la liberación de tierras) tienen poco o ningún valor. La información en sí es un producto. Los registros, los informes y las campañas de información pública ofrecen productos de información a la gente.
b) Tierras: procesos de liberación de tierras canceladas, reducidas y despejadas. Todas deben cumplir el mismo requisito básico de calidad: ser seguras y no contener ningún elemento peligroso especificado hasta una profundidad especificada.
c) Hardware: extremidades prostéticas; ayudas de instrucción hechas con artefactos explosivos sin detonar desactivados; desechos tales como explosivos, vainas metálicas y embalaje generados por programas de desmilitarización y destrucción de arsenales; cercas y señales de advertencia para delinear áreas peligrosas y depósitos de municiones.
d) Personas: la acción contra minas abarca diversos procesos de reclutamiento y entrenamiento. El producto de cada uno de ellos es personal entrenado y competente.

Puede haber otros productos o salidas relacionados con actividades específicas, proyectos, programas y contratos de acción contra minas.

Aunque la mayoría de los productos de acción contra minas se clasifican en “materiales” e “información” desde el punto de vista de la GC, los productos “energéticos” (sonido, luz, choque terrestre, etc.) que también son factores si se usa la quema y detonación en campo abierto para destruir excedentes de municiones y armas pequeñas y ligeras probablemente también sean importantes al abordar cuestiones relacionadas con la protección del medio ambiente.

0.7. Principios de la GC en Acción Contra Minas

0.7.1 Generalidades

La gestión de calidad no representa un desafío complejo o técnico, sino que se basa en la aplicación repetida y uniforme de principios sencillos a todas las actividades de una organización. En el resto de esta sección se describen los principios fundamentales para la gestión de calidad en acción contra minas.

0.7.2 Enfoque al cliente

En el contexto de acción contra minas, el término “cliente” puede incluir un rango de organizaciones y grupos que pagan, reciben o tienen interés en productos, salidas y resultados intermedios de acción contra minas. Esto incluye:

a) organizaciones, grupos y personas que reciben productos y salidas de acción contra minas: beneficiarios; usuarios de tierras; propietarios de tierras; gobiernos locales, regionales y nacionales; víctimas; personas en entrenamiento, etc.;
b) autoridades, organismos y grupos que organizan programas de acción contra las minas: autoridades nacionales, centros nacionales, organismos de las Naciones Unidas, etc.;
c) organizaciones que pagan por servicios de acción contra minas: donantes internacionales; departamentos gubernamentales nacionales y regionales, ministerios y agencias; clientes comerciales; etc.

La GC en acción contra minas se centra en el cumplimiento de los requisitos de los distintos grupos de clientes, no solo los beneficiarios inmediatos. En algunos casos, como cuando se trata de un cliente comercial y un proveedor de servicios de acción contra minas, la relación puede ser relativamente sencilla. En otros, como el de una ONG financiada por un donante internacional y contratada por una autoridad nacional para proporcionar productos o servicios a una comunidad local, la situación es mucho más compleja.

El principio básico del "enfoque al cliente" se aplica en todos los casos, pero el personal directivo debe tener criterio al equilibrar las necesidades y las expectativas de distintos grupos de clientes.

0.7.3 Liderazgo

Un SGC de acción contra minas solo puede tener éxito si hay un compromiso de los más altos niveles del programa de acción contra minas, y dentro de las organizaciones individuales de acción contra minas.

Los líderes de acción contra minas (a nivel de programa o de organización) comunican formalmente su enfoque en las necesidades y las expectativas del cliente por medio de la Política de Calidad, el contenido de la GC y otros procedimientos operacionales estándar y revisiones para una mejora continua. En el plano informal, los líderes comunican su compromiso por medio del contenido de documentos, reuniones, talleres y cada vez que interactúan con los trabajadores y las partes interesadas.

0.7.4 Compromiso de las personas

Un SGC efectivo requiere el compromiso no solo del personal directivo superior, sino también de las personas que ejecutan los procedimientos, los procesos y las actividades de acción contra minas. Es necesario que estas personas comprendan su papel y sus responsabilidades y cuenten con las aptitudes, las competencias y los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera fiable y sistemática.

Los mejores SGC aprovechan la experiencia y los conocimientos de las personas que implementaran el sistema a la hora de identificar los procesos principales, desarrollar los procedimientos y establecer los objetivos. Su participación activa en el diseño, el desarrollo, la implementación y la revisión del SGC fomenta un sentido de propiedad colectiva y ayuda a mantener la confianza del personal en la idoneidad y el valor del sistema.

0.7.5 Género y diversidad

Ningún programa de acción contra minas puede cumplir satisfactoriamente los requerimientos de las partes interesadas a menos que refleje las distintas circunstancias, requisitos y necesidades de los diferentes grupos en lo que se refiere al género y la diversidad.

Hacerlo no es una característica opcional de un SGC de acción contra minas, sino un elemento fundamental del concepto y la definición de calidad.

0.7.6 Enfoque de procesos

El enfoque de procesos se basa en el reconocimiento de que, para que se pueda confiar en la calidad de un producto o salida de un proceso, es necesario confiar en los insumos y las actividades de ese proceso.

En el gráfico 1 se muestran los principales elementos de calidad y las interacciones en un proceso. Las marcas de verificación indican oportunidades para comprobar la conformidad, como las siguientes:

a) evaluación de proveedores (incluida la acreditación);
b) control de calidad (CC) de los insumos de un proceso (como controles del equipo);
c) monitoreo en curso durante las actividades (como se describe en el IMAS 07.40);

d) CC de las salidas antes de la liberación (incluidos los procesos de conclusión de la liberación de tierras);
e) encuestas de receptores y beneficiarios después de la liberación (evaluaciones del impacto después del despeje, encuestas sobre la satisfacción de los beneficiarios, etc.).

Cuando los procesos interactúan, se convierten en un sistema.

En el gráfico 1 se muestra también que la gestión basada en los resultados rodea a la GC. Además del monitoreo de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas entre los receptores y beneficiarios, los resultados intermedios y los impactos derivados de los procesos y productos de acción contra minas son una parte importante del contexto de esta labor. Los resultados, los resultados intermedios y los impactos del trabajo anterior de acción contra minas deberían informar los requisitos actuales y futuros e influenciar directamente en la mejora de los procesos, productos y servicios de acción contra minas.

La GC y la gestión basada en los resultados a menudo se consideran funciones separadas, pero estrechamente relacionadas dentro de un programa de acción contra minas. El personal directivo y las autoridades deberían tener cuidado porque ambos enfoques están tan estrechamente relacionados y dependen tanto uno del otro que el personal directivo de los programas deberían ser siempre conscientes de las implicaciones que las decisiones que se toman en un sistema tienen en el otro.

Gráfico 1. Elementos del proceso, flujo, interacciones y controles, con ejemplos de insumos y salidas

Calidad suele definirse como el cumplimiento de los requisitos del cliente (o de la parte interesada), pero también es importante confiar en que los requisitos se encuadren en los objetivos estratégicos más amplios, la política y la orientación de un programa o una organización de acción contra minas. El cumplimiento de un requisito dado puede ajustarse a una definición estrecha de calidad, pero de poco sirve en el contexto más amplio si ese requisito no está relacionado con un resultado, un resultado intermedio o un impacto beneficioso.

Una de las características de los productos de GC es que son “aptos para su fin”. La gestión basada en los resultados se centra en el propósito y en la forma en que el personal directivo sabe que se ha cumplido un propósito. Las interacciones entre la gestión basada en los resultados y la GC ayudan a asegurar que los directivos de acción contra minas comprendan tanto el “propósito” como la “aptitud para su fin” y los reflejan en todos los aspectos de los procesos, productos y servicios de su organización.

0.7.7 Mejora continua

El concepto de mejora continua es fundamental para todo sistema eficaz de GC. Refleja principios básicos del compromiso profesional y el deseo de hacer un buen trabajo. La mejora consiste no solo en detectar problemas en un sistema, sino también en buscar oportunidades para mejorarlo.

El factor que impulsa los procesos de mejora continua es el ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar). Este ciclo se produce en todos los niveles y en cada actividad de acción contra minas. La mayoría de las personas comprenden instintivamente los principios de la mejora continua. En las organizaciones, el proceso de mejora debería administrarse de una manera estructurada. Hay varias formas de ilustrar el ciclo PHVA, pero una de las más conocidas es el ciclo de Deming e Ishikawa (gráfico 2).

Las buenas organizaciones de acción contra minas no tienen miedo de encontrar áreas en las cuales se puedan hacer mejoras. Por el contrario, reciben con beneplácito sugerencias, comentarios y observaciones sobre los aspectos del sistema que se puedan mejorar, cualquiera que sea la fuente. Asimismo, las autoridades y el personal directivo no buscan castigar a quienes indican áreas en las cuales se puedan hacer mejoras, sino que escuchan a los trabajadores y otras partes interesadas que proponen mejoras y fomentan y reconocen su profesionalismo.

La aplicación del enfoque PHVA puede ser una tarea rápida y sencilla o mucho más exigente, según las circunstancias y la escala de la actividad. El proceso de planificación estratégica del programa de acción contra minas es un ciclo PHVA en gran escala y de larga duración. El proceso de liberación de tierras (con sus decisiones reiteradas en respuesta al estudio no técnico, el estudio técnico, el despeje y la entrega) es un ejemplo en menor escala y de menor duración de un ciclo PHVA en el ámbito de acción contra minas. Otra ocasión en la que se pone en práctica la secuencia PHVA es al responder a un incidente de no conformidad descubierto durante el monitoreo de campo.

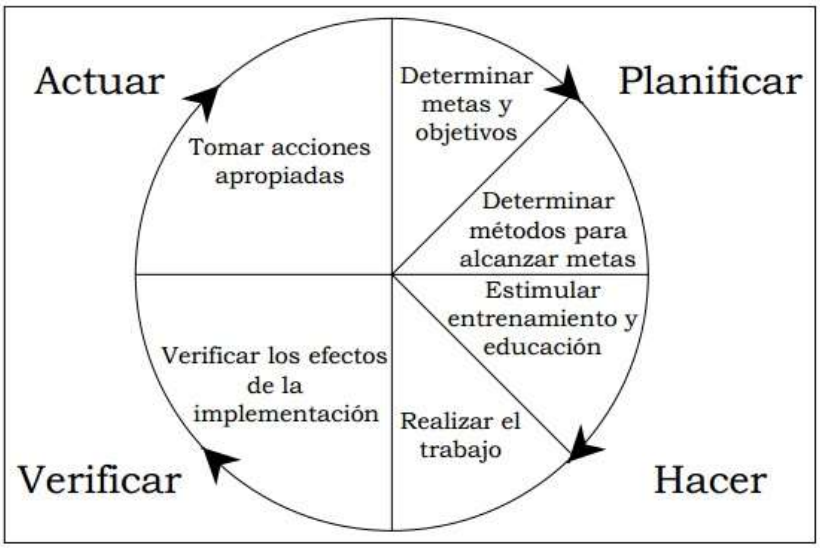

Gráfico 2. Ciclo de mejora continua de Deming e Ishikawa[3]

En todo el ámbito de acción contra minas se pueden encontrar ciclos similares, puesto que revisten suma importancia. Cada vez que se cierra un bucle PHVA, se introduce una mejora. Cada vez que el bucle queda abierto (generalmente porque no se tomó una medida de seguimiento), se pierde una oportunidad de efectuar mejoras y se deja sin abordar una falla del sistema de acción contra minas. La inacción ante oportunidades para efectuar mejoras tiene fuertes efectos negativos en la motivación y el compromiso de los trabajadores y otras partes interesadas, que saben que hubo una oportunidad para mejorar, pero se la desperdició.

[3] Creado por el doctor W. Edwards Deming y perfeccionado por K. Ishikawa.

No toda oportunidad de mejora requiere una plena gestión formal, pero el personal directivo y las autoridades de acción contra minas tienen que cerciorarse de que se indiquen y se capten en el sistema las oportunidades en las que se justifique una respuesta activa y de que se tome una medida apropiada.

Toda organización que encare con seriedad su trabajo y que quiera que otros sean conscientes de esa seriedad incorpora, recalca y aplica enérgicamente conceptos de mejora continua en todos los aspectos de sus procesos, productos y servicios.

0.7.8 Toma de decisiones basadas en la evidencia

El uso de la evidencia para apoyar la toma de decisiones es fundamental para la GC en acción contra minas. Los mismos principios se aplican a actividades básicas tales como la liberación de tierras, proceso en el cual se recopilan datos para respaldar un proceso iterativo de toma de decisiones sobre las tierras que posiblemente sigan siendo peligrosas y las que puedan liberarse sin riesgo.

Los IMAS 07.11, (Liberación de tierras); 08.10, (Estudio No Técnico), y 08.20, (Estudio Técnico), exigen una atención constante a la obtención y el análisis de evidencia para fundamentar decisiones válidas y eficientes sobre la liberación de tierras. El concepto de “todo esfuerzo razonable” se basa en el uso de la evidencia para mostrar que no se justifica de manera razonable (es decir, de manera lógica) tomar más medidas en un lugar donde se estén liberando tierras.

Se trata de si los directivos de la acción contra minas están decidiendo la mejor manera de impartir educación sobre los riesgos, de buscar la forma más apropiada de apoyar a las víctimas o de planificar y ejecutar otras actividades de acción contra minas, los directivos de la acción contra minas deberían utilizar la evidencia que tengan a su alcance para fundamentar sus decisiones. En los casos en que no cuenten con evidencia, deberían tratar de obtenerla.

El IMAS 07.40, Monitoreo de organizaciones de acción contra minas, se centra en la obtención y el análisis de evidencia para apoyar la toma de decisiones en relación con el desempeño de organizaciones de acción contra minas y la mejora continua de actividades, procesos y productos conexos.

El uso y la documentación de evidencia para apoyar las decisiones en acción contra minas no es solo una buena práctica de GC, sino que también desempeña un papel importante en lo que se refiere a la gestión de la responsabilidad al proporcionar pruebas objetivas para demostrar el cumplimiento de los estándares y procedimientos operacionales estándar, siempre se debería llamar a los responsables de la toma de decisiones a justificar sus acciones.

0.7.9 Gestión de las relaciones

En acción contra minas participan activamente numerosas personas y organizaciones. La calidad se gestiona mejor cuando las personas y las organizaciones comunican sus expectativas y comprenden las expectativas de los demás. Las organizaciones de un programa de acción contra minas deberían tener metas y objetivos armonizados e incentivos que sean compatibles y mutuamente beneficiosos.

Las relaciones necesitan ser gestionadas con todas las partes interesadas, aunque los medios para hacerlo varían mucho según el papel y el grado de compromiso de las distintas partes interesadas.

Las relaciones pueden manejarse por medios formales, como contratos y acuerdos, e informalmente durante las interacciones normales en el trabajo. Las partes interesadas que tienen la oportunidad de participar —en un nivel apropiado— en la planificación, la implementación, el monitoreo y la toma de decisiones en la acción contra minas tienden a estar motivadas, a proporcionar apoyo y a ser competentes.

0.8. Gestión del riesgo y calidad

En el sector de acción contra minas se están utilizando en medida creciente principios y herramientas de la gestión estructurada de riesgos en todas las actividades y en todos los niveles de los programas y las organizaciones. Los sistemas formales de GC (como ISO 9001) ahora hacen un uso más explícito de enfoques y terminología de la gestión de riesgos y esperan que las organizaciones que solicitan la certificación también lo hagan.

La GC (igual que la gestión ambiental y de la seguridad) es un proceso de gestión de riesgos que consiste en indicar los aspectos de los procesos y productos de una organización que podrían dar lugar al incumplimiento de los requisitos y desarrollar procedimientos, controles y sistemas de monitoreo para reducir las probabilidades de falla a un nivel tolerable.

Los riesgos y las oportunidades están estrechamente relacionados. Las organizaciones de acción contra minas encuentran oportunidades para mejorar los servicios y productos que ofrecen, y para mejorar la medida en que cumplen los requisitos de las partes interesadas. Los principios de la mejora continua ayudan a las organizaciones a aprovechar las oportunidades para mejorar en todos los niveles.

El riesgo es definido como el "efecto de la incertidumbre sobre el logro de los objetivos" (ISO Guía 73:2009). Por lo general, el riesgo se expresa por medio de la "combinación de la probabilidad de que se produzca un daño y la gravedad de ese daño" (IMAS 04.10 e ISO Guía 51:1999). El método principal para reducir la incertidumbre en cualquier situación o circunstancia consiste en la recopilación y el análisis sistemático de suficiente información pertinente.

0.9. Relaciones con otros sistemas de gestión

La gestión ambiental y de la seguridad están estrechamente relacionadas con calidad, en particular con respecto a las actividades técnicas de la acción contra minas, como los estudios, el despeje, la disposición de artefactos explosivos (EOD) y la destrucción de arsenales. Los sistemas existentes de gestión de la salud ocupacional y la seguridad en el trabajo, como la norma OHSAS 18001, y los sistemas de gestión ambiental, como el estándar ISO 14001, tienen muchas de las características de los sistemas de GC.

Para obtener la certificación en normas de gestión ambiental y de la seguridad, las organizaciones hacen uso extensivo de herramientas del SGC, como la revisión de la gestión, la respuesta a no conformidad y el control de documentos.

Por lo general, las organizaciones de acción contra minas abordan los requisitos en materia de seguridad y salud ocupacional y gestión ambiental en sus procedimientos operacionales estándar, que son una parte fundamental del SGC para la acción contra minas.

En IMAS 10.10 se detallan los requisitos generales de la seguridad y salud ocupacional para la acción contra minas, y en el IMAS 10.70 se abordan los requisitos relativos a la protección del medio ambiente.

El SGC se fundamenta en ciertos aspectos del contexto estratégico que se reflejan en los planes estratégicos nacionales de acción contra minas, así como a nivel organizacional. El SGC debería también ser consistente con las metas y los objetivos de mayor nivel de un programa o una organización. Al mismo tiempo, en la formulación de planes estratégicos se aplican principios de GC. Ya sea con el uso del ciclo PHVA como base de la formulación, la ejecución, la evaluación y la mejora de un plan estratégico o para asegurar que la documentación estratégica cumpla los requisitos de las partes interesadas, la GC es un elemento importante de un buen proceso de gestión estratégica.

0.10. GC en distintos niveles del programa de acción contra minas

Aunque los principios de GC tienen un ámbito de aplicación casi universal en diferentes actividades y en distintos niveles de una organización o un programa, hay importantes diferencias que deben

tenerse en cuenta al aplicar la GC a nivel de todo el programa. Los SGC (como ISO 9001) suelen aplicarse en el contexto de una estructura jerárquica directiva clara.

En situaciones donde dicha estructura no exista, o donde se confía más en el consenso que en la directiva, como cuando se aplica a la totalidad de un programa de acción contra minas, las autoridades pueden desear considerar aplicar enfoques adicionales, así como la gestión basada en los resultados[4].

[4] Como el sistema de gestión cooperativa "Capacity WORKS", desarrollado por Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).

Gestión de calidad en acción contra minas

1 Alcance

Este estándar provee directrices para la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) para programas y organizaciones de acción contra minas. Sus principales usuarios serán las autoridades nacionales de acción contra minas (NMAA) y los centros nacionales de acción contra minas (MAC), pero sus principios siguen siendo válidos y deberían usarse como base para los sistemas internos de gestión de calidad utilizados por las organizaciones de acción contra minas y los organismos gubernamentales de aquellos países donde el ministerio de defensa o del Interior ejerzan autoridad exclusiva sobre la seguridad física y la gestión de arsenales, la seguridad de las municiones y la destrucción de armas pequeñas y ligeras.

La decisión de la NMAA u otra autoridad, de adoptar un SGC para el programa nacional de acción contra minas no exime en ninguna forma a las organizaciones que operan en este ámbito, del requisito de gestionar calidad de sus propios servicios y productos. El SGC de la organización debería concordar con los requisitos en materia de GC del programa de acción contra minas.

Este estándar debería usarse junto con el IMAS 07.40 Monitoreo de organizaciones de acción contra minas.

2 Referencias

Una lista de referencias normativas está dada en el Anexo A. Las referencias normativas son documentos cuya referencia es hecha en este estándar y que forman parte de este estándar.

3 Términos, definiciones y abreviaturas

El estándar IMAS 04.10 contiene un glosario completo de los términos, las definiciones y las abreviaturas utilizados en la serie de estándares IMAS.

En la serie de estándares IMAS, las palabras “debe”, “debería” y “puede” se usan para indicar el grado previsto de cumplimiento.

a) “debe” se usa para indicar requisitos, métodos o especificaciones que deben cumplirse o emplearse para ajustarse al estándar;

b) “debería” se usa para indicar los requisitos, los métodos o las especificaciones preferidos;

c) “puede”, se usa para indicar un posible método o manera de proceder.

El término “Autoridad Nacional de Acción Contra Minas” (NMAA) se refiere a la entidad gubernamental, comúnmente un comité interministerial, en un país afectado por AE responsable de hacer una política general estratégica y tomar decisiones regulatorias relacionadas con la acción contra minas.

Nota: En ausencia de una NMAA, podría ser necesario y apropiado que la ONU, o algún otro organismo, asuma algunas o todas las responsabilidades de una NMAA.

Una organización de acción contra minas es toda organización (gubernamental, militar, comercial, no gubernamental o de la sociedad civil) responsable de implementar proyectos o tareas de acción contra minas. La organización de acción contra minas puede ser un contratista principal, un subcontratista, un consultor o un agente (IMAS 04.10, mayo de 2013).

Una “subunidad” es una parte de una organización de acción contra minas que tiene acreditación operacional para realizar una o más actividades definidas, tales como estudios técnicos, despeje manual, disposición de artefactos explosivos (EOD), educación en el riesgo de minas o priorización de tareas.

En acción contra minas, calidad es el grado en que un servicio, producto o salida cumple los requisitos.

Un proceso es un “conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí que utilizan insumos para proporcionar un resultado previsto” (ISO 9000:2015).

Los insumos son “recursos necesarios para un proceso o intervención, que incluyen: personas, dinero, materiales, equipo, información y energía”.

Una salida es “el resultado de un proceso” (ISO 9000:2015). Las salidas incluyen “Los productos, bienes de capital y servicios derivados de una intervención de desarrollo. Pueden incluir también los cambios producidos por la intervención que sean pertinentes para la consecución de resultados intermedios” (glosario de la OCDE de términos clave en la evaluación y gestión basada en resultados).

Los resultados intermedios son “los efectos ya alcanzados o que probablemente se alcancen a corto y a mediano plazo de las salidas de una intervención” (glosario de la OCDE de términos clave en la evaluación y gestión basada en resultados).

Los impactos son los efectos a largo plazo, tanto positivos como negativos, primarios o secundarios, producidos por una intervención de desarrollo, directa o indirectamente, previstos o imprevistos (glosario de la OCDE de términos clave en la evaluación y gestión basada en resultados).

La gestión de calidad (GC) es “la gestión con respecto a calidad. Puede incluir el establecimiento de políticas y objetivos de calidad y los procesos para lograr estos objetivos a través de la planificación, el aseguramiento, el control y la mejora de calidad” (ISO 9000:2015).

El Aseguramiento de Calidad (AC) es la “parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad” (ISO 9000:2015). Es un proceso de fomento de la confianza, basado en la evidencia, de que es probable que se cumplan los requisitos de calidad. AC abarca todas las actividades proactivas realizadas por una organización para incrementar la confianza en la probabilidad de que se cumplan los requisitos.

El Control de Calidad (CC) es la “parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad” (ISO 9000:2015). Aborda la pregunta: ¿conseguimos lo que queríamos?

La competencia es la “capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos” (ISO 9000:2015).

La mejora es una “actividad para mejorar el desempeño” (ISO 9000:2015).

La conformidad es el “cumplimiento de un requisito”; la no conformidad es el “incumplimiento de un requisito” (ISO 9000:2015).

Una parte interesada es una “persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad” (ISO 9000:2015).

4 Propósito

La finalidad general de la GC en acción contra minas es proveer confianza (en el beneficiario, la organización de acción contra minas, la NMAA, el donante y otras partes interesadas) en que se han cumplido o excedido los requisitos de calidad y que los productos y servicios de acción contra minas son “aptos para su fin”.

5 Contexto

Las organizaciones de acción contra minas deben identificar y evaluar los aspectos internos y externos que sean pertinentes para la orientación estratégica prevista y que puedan influir en las actividades, las salidas y los resultados intermedios previstos de la actividad de acción contra minas.

a) El contexto interno está relacionado con las actividades, los recursos, la estructura, los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización o el programa de acción contra minas.
b) El contexto externo de acción contra minas se refiere a los aspectos políticos, económicos, sociales, técnicos, ambientales y legales pertinentes para la organización o el programa a nivel local, regional, nacional e internacional.

El análisis del contexto en acción contra minas debería incluir una evaluación de las tendencias clave de importancia para el programa/organización.

6 Necesidades y expectativas

Se deben identificar, analizar y evaluar las necesidades y las expectativas de las partes interesadas y reflejarlas debidamente en el SGC. Las partes interesadas de un Programa de Acción Contra Minas incluyen, pero no se limitan a:

a) Autoridades Nacionales de Acción Contra Minas (NMAA);
b) Centros Nacionales de Acción Contra Minas (MAC), incluidos elementos de GC;
c) beneficiarios;
d) órganos de monitoreo;
e) organizaciones de acción contra minas;
f) ministerios y organismos gubernamentales;
g) instituciones internacionales;
h) donantes internacionales;
i) inversionistas comerciales y urbanizadores;
j) víctimas de minas;
k) propietarios y usuarios de tierras; y
l) comunidades locales, la sociedad y el público en general, mujeres, niñas, niños y hombres.

7 Género y diversidad

El SGC debe tener en cuenta y reflejar de manera apropiada las diferentes necesidades, expectativas y requisitos de los grupos de género y diversidad.

El sistema SGC debería recopilar, reportar y analizar datos sobre los aspectos de género y diversidad de sus funciones de planificación, priorización, implementación, monitoreo, evaluación y revisión. Se deberían usar datos desglosados por sexo y por edad.

8 Alcance del SGC

El alcance del SGC debe ser determinado y documentado a la luz de:

a) el contexto de la organización o el programa de acción contra minas;
b) las necesidades y las expectativas de las partes interesadas; y
c) los productos, servicios y salidas de la organización/programa de acción contra minas.

Al determinar el alcance del SGC, las autoridades o el personal directivo deberían tener en cuenta la necesidad de conectividad entre el SGC y los sistemas de gestión basada resultados (RBM) más amplios, incluidos los resultados previstos, los resultados intermedios y los impactos de surjan del trabajo de acción contra minas.

9 Productos de acción contra minas

Las autoridades o el personal directivo de acción contra minas deben identificar los productos de esta labor que sean pertinentes para sus operaciones. Como mínimo, los siguientes productos de acción contra minas deben estar sujetos a GC:

a) tierras liberadas (canceladas, reducidas o despejadas);
b) AE para disposición (destrucción, transferencia, venta, etc.);

c) datos, información e informes;
d) personal reclutado y entrenado;
e) equipo adquirido para la acción contra minas;
f) prótesis y órtesis;
g) materiales para la educación en el riesgo de minas;
h) líneas de procesamiento para la desmilitarización de municiones y armas pequeñas y ligeras;
i) otros productos que las autoridades/personal directivo de acción contra minas identifiquen como pertinentes para el alcance de sus operaciones.

10 Procesos de acción contra minas

Las autoridades o el personal directivo de acción contra minas deben identificar, definir y documentar los procesos pertinentes a sus operaciones. Como mínimo, el SGC debe incluir los procesos relacionados con:

a) Entrega de productos y servicios a usuarios finales o beneficiarios, entre ellos:
   - liberación de tierras;
   - educación sobre los riesgos (por ejemplo, materiales y comunicación);
   - asistencia a víctimas (por ejemplo, fabricación de prótesis);
   - gestión de arsenales.
b) Apoyo directo a procesos que suministran productos/servicios, entre ellos:
   - planificación, priorización y asignación de tareas;
   - reclutamiento y entrenamiento;
   - adquisiciones y gestión de equipo; y
   - gestión de información.
c) Otros aspectos importantes de las operaciones, las actividades, las salidas y los objetivos de la organización o el programa, según lo determinen las autoridades o el personal directivo pertinentes.

Se debe documentar cada proceso dentro del SGC, incluyendo:

a) un título o referencia para identificar el proceso;
b) los insumos y las salidas asociados con el proceso;
c) la interacción entre procesos y el orden de cada interacción;
d) los indicadores de rendimiento asociados de eficacia y eficiencia; y
e) qué personas o los titulares de qué cargos tienen la responsabilidad y la autoridad para implementar el proceso.

Los procesos pueden documentarse como procedimientos operacionales estándar.

11 Liderazgo y compromiso

El desarrollo exitoso, la adopción, la implementación y la mejora continua de un SGC dependen del liderazgo y el compromiso continuo de los más altos niveles dentro de la organización/programa.

Las autoridades y el personal directivo deben:

a) establecer, documentar y mantener una política de calidad;
b) establecer, documentar y mantener objetivos de calidad consistentes con la dirección estratégica general y el contexto en el cual opera la organización;
c) monitorear y examinar el progreso y desempeño del SGC y tomar las medidas que sean necesarias para alcanzar los objetivos de calidad;
d) integrar el SGC en los objetivos estratégicos más amplios, las metas y los sistemas de gestión basada en resultados de la organización o del programa;
e) asegurar que los recursos adecuados están disponibles para mantener el SGC;
f) comunicar la importancia de cumplir los requisitos del SGC; y
g) asegurar que la integridad del SGC es mantenida siempre que se planeen o implementen cambios.

Las autoridades y el personal directivo deben asegurar que la organización o el programa está enfocado en identificar, entender y satisfacer las necesidades de los usuarios finales, los beneficiarios y otras partes interesadas importantes.

12 Política de calidad

Se debe establecer y documentar una política de calidad de acción contra minas, la cual debe:

a. ser apropiada para el propósito, las funciones y los objetivos estratégicos de la organización o el programa de acción contra minas;
b. incluir el compromiso de cumplir los requisitos aplicables, entre ellos:
   - los Estándares Nacionales para la Acción Contra Minas (NMAS);
   - los Estándares Internacionales para la Acción Contra Minas (IMAS), en ausencia de NMAS;
   - las Directrices Técnicas Internacionales sobre Municiones (IATG), cuando sea aplicable;
   - otros convenios nacionales e internacionales, leyes, tratados, regulaciones, estándares y acuerdos pertinentes;
c. incluir un compromiso con la mejora continua de procesos, productos y servicios de acción contra minas, así como del SGC;
d. proveer un marco para el establecimiento de objetivos de calidad.

La política debe ser comunicada y entendida por todos aquellos con funciones y responsabilidades dentro de las actividades y SGC del programa/organización. La política de calidad debería estar a disposición de todas las partes interesadas.

13 Establecimiento de objetivos

Las organizaciones o los programas de acción contra minas deben especificar objetivos de calidad pertinentes y alcanzables, que sean:

a) pertinentes para el alcance de los procesos, productos y servicios de la organización o el programa;
b) consistentes con la política de calidad de la organización o el programa;
c) medibles;
d) monitoreados, revisados y actualizados;
e) que se comuniquen; y
f) que incluyan aspectos pertinentes de la satisfacción de las partes interesadas.

Las organizaciones de acción contra minas deben especificar objetivos operacionales pertinentes y alcanzables para las actividades:

a) que reflejen requisitos operacionales aplicables;
b) que sean medibles;
c) que permitan el monitoreo del desempeño frente a plazos, calendarios, presupuestos y otros criterios, según corresponda.

14 Planificación del SGC

Al planificar un SGC de acción contra minas, las autoridades o el personal directivo pertinente deben tomar medidas para asegurar que el SGC pueda alcanzar los resultados previstos, incluyendo:

a) comprender los requisitos y las expectativas de las partes interesadas en la acción contra minas;
b) prevenir o reducir la no conformidad; y
c) mejorar el desempeño.

La planificación del SGC debe incluir:

a) qué se hará;
b) qué recursos se necesitarán;
c) quién será responsable;
d) cuando se completará la acción;
e) cómo se monitoreará y se evaluará el desempeño del SGC.

Cuando se hagan cambios en el SGC, las autoridades o el personal directivo deberán:

a) especificar el propósito de los cambios;
b) identificar sus posibles consecuencias;
c) asegurar la integridad continua del SGC;
d) asegurar que los recursos adecuados estén disponibles para implementar los cambios; y
e) comunicar cualquier cambio en las responsabilidades y las autoridades.

15 Recursos para la acción contra minas

15.1 Generalidades

Se deben proveer recursos adecuados para el desempeño de las funciones, incluidas las relacionadas con la GC, necesarias para mantener la confianza en la seguridad, la eficiencia y la eficacia de los productos y servicios de acción contra minas.

15.2 Personas

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deben:

a) determinar los requisitos de competencia de las funciones del trabajo que afecten el desempeño de procesos y productos de acción contra minas (incluidos los relacionados con la seguridad física y la gestión de arsenales, la gestión de la seguridad de las municiones y la destrucción de armas pequeñas y ligeras);
b) confirmar la competencia de los trabajadores sobre la base de una educación, capacitación y/o entrenamiento apropiado;
c) en los casos en que sea necesario, tomar medidas para asegurar la competencia de los trabajadores por medio del reclutamiento, el traslado o entrenamiento adicional;
d) monitorear la eficacia del entrenamiento;
e) conservar registros apropiados del entrenamiento y la competencia.

Se debe informar a los trabajadores de acción contra minas sobre lo siguiente:

a) la política de calidad;
b) los objetivos de calidad aplicables a sus funciones;
c) la importancia de sus roles y responsabilidades en relación con la calidad de los procesos, servicios y productos de acción contra minas;
d) las implicaciones para la calidad y la seguridad de la no conformidad con el SGC.

15.3 Equipo

Las autoridades y el personal directivo de la acción contra minas deben:

a) determinar el equipo necesario para proporcionar procesos, productos y servicios de acción contra minas seguros, eficientes y eficaces;
b) especificar requerimientos, comunicarlos a los proveedores y llevar a cabo procesos de adquisiciones;
c) cerciorarse de que se examine el equipo cuando se reciba para confirmar que satisface los requerimientos;
d) establecer programas de mantenimiento de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y según se requiera dadas las circunstancias y las condiciones prevalentes;
e) asegurar que se lleve a cabo el entrenamiento adecuado de los operadores del equipo;
f) asegurar que el equipo se pruebe antes de usarlo en operaciones;

g) implementar controles operacionales, verificaciones y pruebas para confirmar que el equipo sigue siendo idóneo y sigue funcionando bien;
h) asegurar que se marque o se separe el equipo no conforme para evitar que se use inadvertidamente;
i) asegurar que el equipo no conforme sea reparado o eliminado de manera apropiada;
j) mantener y conservar documentación apropiada para el tipo, el valor y la importancia del equipo.

15.4 Información

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deben:

a) determinar los requerimientos de información para proporcionar una acción contra minas segura, eficiente y eficaz;
b) establecer políticas y procedimientos según sea requerido para asegurar que la información de acción contra minas pueda ser recolectada/consultada por organizaciones de acción contra minas y partes interesadas;
c) asegurar que haya personas competentes que recopilen, presenten, analicen y difundan la información necesaria de conformidad con los requisitos (en forma de estándares, políticas, procedimientos operacionales estándar, formularios, plantillas, etc.);
d) gestionar la información sobre la acción contra minas de acuerdo con el IMAS 05.10;
e) conservar, asegurar, proteger y hacer copias de seguridad de la información de acción contra minas;
f) asegurar que la información de acción contra minas esté disponible para las partes interesadas de una manera oportuna y con un formato fácil de usar;
g) identificar y responder a las oportunidades de mejora continua relacionadas con la información de acción contra minas y su gestión; y
h) pedir retroalimentación de los usuarios de la información de acción contra minas para determinar su grado de satisfacción.

Si es necesario, las autoridades de acción contra minas deberían propugnar la adopción de legislación y otros instrumentos legales apropiados para asegurar la disponibilidad de información de fuentes pertinentes en este ámbito.

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deberían determinar e implementar políticas, procedimientos y prácticas apropiados con respecto a la información de acción contra minas que aumenten la transparencia y la rendición de cuentas y que faciliten el acceso de las partes interesadas a información “bajo demanda” y “a petición”.

16 Infraestructura y ambiente de trabajo

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deben asegurar que los edificios, el equipo (incluidos los artículos para uso médico), los programas informáticos y los medios de transporte sean adecuados para realizar las actividades de una manera segura y eficiente.

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deben asegurar que el ambiente de trabajo sea apropiado para la ejecución segura, eficiente y eficaz de los procesos de acción contra minas. En la medida en que las circunstancias lo permitan, el ambiente de trabajo debe ser:

a) seguro;
b) no discriminatorio y sin confrontación;
c) con estrés reducido; y
d) cómodo.

Debido a la naturaleza de la acción contra minas, el trabajo puede realizarse en condiciones difíciles. Las autoridades y el personal directivo deben en todo momento tomar todas las medidas que sean razonables para cumplir los requisitos de este estándar con respecto al ambiente de trabajo.

Como mínimo, las autoridades y el personal directivo deben asegurar que las operaciones se ajusten a los IMAS de la serie 10 (Seguridad y salud ocupacional en la acción contra minas).

En los casos en que haya motivos para creer que las condiciones laborales puedan tener efectos perjudiciales en la seguridad y/o calidad de los procesos y productos de acción contra minas, las autoridades y el personal directivo deberían implementar medidas adicionales para abordar la situación, o suspender las operaciones hasta que las condiciones sean más propicias.

17 Operaciones de acción contra minas

17.1 Requisitos para los productos y servicios de acción contra minas

Las organizaciones o los programas de acción contra minas deben determinar los requisitos para los productos y servicios en el marco de las operaciones. Al determinar los requisitos, las autoridades o el personal directivo deben tener en cuenta:

a) los estándares aplicables;
b) los acuerdos de acreditación;
c) las leyes, las regulaciones y demás legislación pertinente;
d) los contratos, los memorandos de entendimiento y otros acuerdos pertinentes;
e) los planes de trabajo, las órdenes de tarea y demás orientación operacional; y
f) las solicitudes y las preferencias expresadas por los beneficiarios y otras partes interesadas.

17.2 Planificación de procesos, productos y servicios de acción contra minas

Las operaciones de acción contra minas deben planificarse y controlarse a un nivel necesario para satisfacer los requisitos y mantener la confianza de las partes interesadas en la seguridad y calidad de los procesos, productos y servicios.

La planificación de las operaciones de acción contra minas debe:

a) basarse en información actualizada y pertinente;
b) reflejar los requisitos de los objetivos acordados;
c) ser consistente con la política de calidad y con otras políticas;
d) definir las actividades previstas;
e) identificar los recursos;
f) especificar los roles y las responsabilidades;
g) reflejar consideraciones de género y diversidad;
h) reflejar las consideraciones ambientales;
i) establecer hitos o fechas de conclusión;
j) describir cómo los resultados serán monitoreados y evaluados; y
k) documentarse.

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deben tomar medidas eficaces para consultar, recopilar u obtener de cualquier otra forma la información necesaria para la planificación.

Las autoridades y el personal directivo deben tomar medidas apropiadas y eficaces para asegurar que toda la información necesaria para la planeación efectiva y eficiente de la acción contra minas esté disponible para las partes interesadas.

17.3 Control de procesos, productos y servicios de acción contra minas

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deben asegurar que los procesos, productos y servicios cumplan con los requisitos.

Los métodos para verificar la conformidad incluyen, pero no están limitados a:

a) acreditación de los proveedores de productos o servicios (de conformidad con el IMAS 07.30);
b) evaluación de los proveedores por medio de cuestionarios y visitas a sus instalaciones;
c) examen del desempeño anterior de los proveedores;
d) monitoreo del desempeño de los proveedores (de conformidad con el IMAS 07.40); y/o
e) inspección de los productos proporcionados por los proveedores (de conformidad con el IMAS 07.40).

El grado de verificación debe determinarse sobre la base de:

a) la importancia de la seguridad y calidad del proceso, producto o servicio que se provea;
b) la eficacia del SGC del proveedor.

Para los procesos, servicios y productos de proveedores externos se debe asegurar el mismo nivel de conformidad que con los suministrados desde el interior de la organización/programa de acción contra minas. Los procesos, servicios y productos de proveedores externos son aquellos que:

a) serán incorporados dentro los propios productos y servicios de acción contra minas del programa/organización; y
b) se proveen directamente a los beneficiarios en representación del programa o la organización de acción contra minas.

Los procesos, servicios y productos de acción contra minas relacionados con el estudio, el despeje, la destrucción, la gestión u otra forma de manipulación de artefactos explosivos deberían siempre ser sometidos a acreditación por una autoridad nacional apropiada (de conformidad con el IMAS 07.30).

Si no se han establecido procesos formales de acreditación (según lo especificado en el IMAS 07.30), la autoridad pertinente debería tomar medidas apropiadas para comprobar la competencia de la organización de acción contra minas en la ejecución y la entrega de los procesos, productos y servicios especificados.

Las autoridades o el personal directivo de acción contra minas deben conservar la información documentada necesaria para demostrar la conformidad de procesos, servicios y productos de proveedores externos.

17.4 Identificación y trazabilidad de productos y procesos de acción contra minas

Los recursos, productos y materiales de acción contra minas deben ser identificables y trazables a un nivel necesario para:

a) mantener la confianza de las partes interesadas en la seguridad y calidad de los productos y servicios;
b) identificar productos no conformes;
c) facilitar el análisis de causa raíz en caso de no conformidad;
d) permitir el análisis operacional de la eficacia y la eficiencia de los procesos y productos;
e) propiciar la mejora continua de los procesos, productos y servicios de acción contra minas.

Los siguientes productos y recursos de acción contra minas deben, como mínimo, ser identificables y trazables:

a) tierra liberada: identificada y mapeada de forma única;
b) equipos de estudio y despeje y sus integrantes: identificados de forma única y trazables a las tareas y áreas;
c) equipo y activos de estudio y despeje (detectores, localizadores, perros detectores de minas, otros sistemas de detección animal, maquinaria para desminado mecánico): identificados de forma única y trazables a las tareas y áreas;
d) artefactos explosivos (AE) descubiertos, destruidos, transportados, gestionados o almacenados: identificados por tipo y cantidad y localizados (de conformidad con los

requisitos mínimos para la recopilación de datos establecidos en IMAS 07.11, 08.10 y 08.20 y en las IATG aplicables);
e) prótesis proporcionadas a víctimas de minas/municiones sin explosionar: identificadas de forma única y trazables a los usuarios; y
f) lecciones sobre educación en el riesgo de minas/REG: identificadas únicamente y trazables a la localización de la entrega.

Se deberían implementar procedimientos adicionales y/o más detallados de identificación y trazabilidad en los casos en que los requisitos de las partes interesadas y las circunstancias y las condiciones prevalentes lo justifiquen.

17.5 Controles de proceso

Se deben aplicar controles apropiados a los procesos de acción contra minas para asegurar la conformidad con los requisitos, incluyendo:

a) personas: controles para confirmar la competencia, aptitud y disponibilidad en cantidad suficiente;
b) equipo: controles para confirmar el desempeño adecuado:
    - acreditado o aceptado (si se lo requiere);
    - completo;
    - utilizable;
    - probado antes, durante y después del uso;
c) documentación: en el sitio hay procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios apropiados para la tarea que deba realizarse; y
d) mediciones: los indicadores de rendimiento de efectividad y eficiencia, plazos, objetivos, etc. están establecidos y son entendidos en el lugar.

En primer lugar, las organizaciones que lleven a cabo operaciones de acción contra minas deben aplicar controles a sus propios procesos usando funciones apropiadas de supervisión y monitoreo interno.

Otros organismos externos deberían efectuar un monitoreo adicional del desempeño de los procesos de conformidad con el IMAS 07.40.

17.6 Liberación del producto

Las organizaciones o los programas de acción contra minas deben implementar procedimientos para verificar que se hayan cumplido los requisitos antes de entregar productos a los receptores.

Las organizaciones o los programas de acción contra minas deben mantener información documentada sobre la liberación de productos, incluyendo la evidencia de no conformidad con los requisitos. La información documentada debe, como mínimo, ser trazable a:

a) la organización que entregue el producto;
b) la organización responsable de la verificación de calidad del producto (cuando corresponda); y
c) la persona que autorice la liberación.

En el IMAS 08.30 se detallan los requisitos para la liberación de tierras.

17.7 Control de productos no conformes

Si hay alguna duda acerca de la conformidad de un producto este no debe ser liberado. Se debe identificar todo producto no conforme y prevenir su liberación no intencional.

Si se determina o se sospecha que un producto no es conforme, se deben tomar medidas de acuerdo con el IMAS 07.40 que reflejen la naturaleza de la no conformidad, su importancia para la confianza y la seguridad de las partes interesadas y sus implicaciones dentro del SGC, a fin de:

a) separar o marcar los productos no conformes para que no se liberen inadvertidamente (hasta que se hayan corregido);
b) corregir la no conformidad (si es posible); y
c) prevenir la recurrencia de la no conformidad.

Otras medidas pueden incluir:

a) devolución del producto al proveedor (si corresponde);
b) informar al receptor previsto del producto y a las partes interesadas pertinentes, como los donantes; y
c) acordar con el receptor previsto la liberación del producto sin la adopción de medidas adicionales[5].

17.8 Actividades posteriores a la entrega

Tras la entrega de productos y servicios de acción contra minas, las autoridades y el personal directivo deben:

a) comprobar que se hayan cumplido los requisitos;
b) determinar si se han producido consecuencias indeseadas o adversas y tomar medidas para evitar su recurrencia;
c) analizar los datos de desempeño para apoyar los procesos de mejora continua.

Se debe obtener retroalimentación de las partes interesadas como parte de los procesos de monitoreo del desempeño de los productos de acción contra minas.

El monitoreo a largo plazo del desempeño de los productos de acción contra minas debería realizarse de conformidad con el IMAS 07.40, por medio de:

a) análisis de los datos mantenidos en los sistemas de gestión de información de acción contra minas;
b) análisis de datos de sistemas de gestión de información externos al programa de acción contra minas (como los sistemas nacionales de salud); y
c) encuestas proactivas en lugares y regiones donde se haya liberado el producto a los clientes.

18 Comunicación y participación

Las organizaciones o los programas de acción contra minas deben comunicarse con los trabajadores, los beneficiarios, los donantes, las autoridades y otras partes interesadas pertinentes:

a) para proporcionarles información sobre productos y servicios;
b) para garantizar el conocimiento y comprensión necesarios para una acción contra minas competente;
c) al planificar y examinar el SGC;
d) según lo requieran los convenios, los tratados, los estándares, los procedimientos operacionales estándar, los acuerdos y los contratos;
e) al manejar consultas, contratos, asignación de tareas, incluidos los cambios; y
f) para obtener y responder a la retroalimentación de las partes interesadas.

La forma, el contenido y la frecuencia de la comunicación deben establecerse según la relación de cada parte interesada con la organización o el programa de acción contra minas.

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deben recopilar y compartir información pertinente, conocimientos especializados y recursos con las partes interesadas.

[5] Denominado “aceptación bajo concesión” en el estándar ISO 9000:2015.

Las autoridades y el personal directivo deben ser transparentes y rendir cuentas de sus procesos de comunicación de acción contra minas dentro de los límites legales y comerciales.

En la planificación, la ejecución y el monitoreo de acción contra minas deben participar los trabajadores y las partes interesadas pertinentes.

Las autoridades y el personal directivo de acción contra minas deberían tratar de establecer relaciones colaborativas, más que conflictivas, con otros socios, proveedores y partes interesadas en este ámbito y deberían reconocer las mejoras y los logros de los proveedores, los socios y otras partes interesadas.

19 Documentación

El SGC de acción contra minas debe documentarse de conformidad con este estándar y debe incluir la documentación adicional que se necesite para la implementación o la entrega segura, eficiente y eficaz de procesos, servicios y productos de acción contra minas. Al determinar el nivel documentación, las autoridades y el personal directivo deben tener en cuenta:

a) el tamaño de la organización o el programa de acción contra minas;
b) la complejidad de los procesos realizados por la organización o el programa;
c) la complejidad de las interacciones entre los procesos de acción contra minas de la organización o el programa y las partes interesadas externas; y
d) la competencia de los trabajadores.

Como mínimo, la documentación de calidad de acción contra minas debe incluir:

a) la política de calidad;
b) los objetivos de calidad;
c) salidas de revisión de gestión y resultados;
d) los procedimientos operacionales estándar apropiados para el alcance de las actividades de la organización o del programa;
e) procedimientos para la gestión ambiental, de calidad y de la seguridad (que pueden formar parte de los procedimientos operacionales estándar);
f) los registros operacionales requeridos en los estándares internacionales/nacionales pertinentes y en los procedimientos operacionales estándar aprobados;
g) los registros de AC y CC definidos dentro del SGC;
h) los registros de cualquier no conformidad y de las medidas correctivas adoptadas de acuerdo con el IMAS 07.40;
i) registros de retroalimentación de las partes interesadas;
j) otros registros operacionales y reportes que requieran las autoridades o el personal directivo; y
k) otros registros requeridos para satisfacer los requerimientos de las partes interesadas.

La documentación de acción contra minas debe:

a) ser identificada y/o descrita de manera única;
b) tener el formato apropiado (idioma, plantillas, medios, etc.);
c) ser revisada y aprobada por una autoridad o por personal directivo apropiado.

Las autoridades o el personal directivo de acción contra minas deben asegurar que:

a) la documentación de acción contra minas esté disponible cuando y donde esta sea necesitada;
b) la documentación de fuentes externas se mantenga actualizada;
c) se lleve un control de los cambios en los documentos para asegurar que se use solo la versión actualizada; y
d) la documentación esté debidamente protegida, almacenada y conservada.

El propósito de la documentación de acción contra minas es comunicar información. Al evaluar la calidad de la documentación y al considerar si es apta para su fin, las autoridades y el personal directivo deberían tener en cuenta:

- la claridad: para los lectores previstos en el idioma apropiado;
- la integridad: la medida en que el documento aborda todos los puntos y temas pertinentes; y
- la brevedad: la medida en que el documento no contiene material innecesario o ya disponible en otros documentos.

La documentación de acción contra minas debe conservarse durante un período acorde con:

- la legislación pertinente (del país anfitrión y del país donde esté registrada la organización de acción contra minas);
- estándares nacionales de acción contra minas; y/o
- los requisitos de los donantes, los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La documentación relativa a la liberación de tierras (canceladas, reducidas o despejadas) es de particular importancia y debería archivarse formalmente a largo plazo en el país anfitrión.

Las organizaciones de acción contra minas y las instituciones internacionales pertinentes deberían tomar las medidas adicionales que se necesiten para comprobar que la documentación relativa a la liberación de tierras siga estando disponible independientemente de todo suceso que se produzca en el país anfitrión.

20 Desempeño

20.1 Monitoreo, análisis y evaluación

El monitoreo del desempeño es una función crítica de todo SGC. La organización o el programa de acción contra minas deben determinar:

a) qué necesita ser monitoreado y medido;
b) los métodos que se usarán para el monitoreo, la medición, el análisis y la evaluación;
c) en qué momento deberá realizarse el monitoreo de procesos y productos de acción contra minas;
d) cómo y cuándo se analizarán los resultados del monitoreo.

El monitoreo en un SGC de acción contra minas debería realizarse de conformidad con los requisitos del IMAS 07.40 Monitoreo de Organizaciones de Acción Contra Minas.

Los resultados del monitoreo deben usarse para evaluar:

a) la medida en que los productos y servicios cumplen los requisitos;
b) el grado de satisfacción de las partes interesadas;
c) el desempeño del SGC;
d) la eficacia de las funciones de planificación, priorización y asignación de tareas;
e) la eficacia de las funciones de gestión de riesgos; y
f) el desempeño de los proveedores externos (cuando corresponda).

La evaluación de las intervenciones de acción contra minas debería llevarse a cabo de acuerdo con los requerimientos del IMAS 14.10. Los resultados de las evaluaciones deberían ser considerados durante las revisiones de gestión del SGC.

20.2 Auditoría de calidad

La auditoría de calidad es un tipo particular de monitoreo. Esta implica un grado de formalidad que puede ser menos evidente durante las actividades de monitoreo de rutina.

Las organizaciones de acción contra minas deberían implementar un programa de auditorías internas del SGC de conformidad con el anexo B del IMAS 07.40.

Los programas de acción contra minas (así como los donantes, los clientes comerciales y otras entidades que financien esta labor) pueden implementar adicionalmente un programa de auditorías externas de organizaciones de acción contra minas de conformidad con el anexo del IMAS 07.40.

21 Mejora

Las oportunidades para mejorar el desempeño pueden surgir en cualquier momento y ser identificadas por cualquier persona. Las autoridades o el personal directivo de acción contra minas deben implementar medidas para instar a los trabajadores, el personal directivo y otras partes interesadas a que informen a los directivos pertinentes sobre no conformidades reales o potenciales, y otras oportunidades de mejora.

Las organizaciones o los programas de acción contra minas deben establecer procesos para identificar, evaluar y actuar sobre las oportunidades de mejora del SGC y de los procesos, servicios y productos de acción contra minas.

La mejora por medio de la corrección, la prevención o la reducción de no conformidades y otros efectos indeseables debe ser gestionada de acuerdo con el IMAS 07.40.

22 Examen de la gestión

La alta dirección de las organizaciones o los programas de acción contra minas debería realizar exámenes de la gestión a intervalos apropiados para mantener la efectividad continua, la idoneidad y la alineación del SGC con los objetivos estratégicos de la organización o el programa.

Se deberían hacer exámenes de la gestión por lo menos una vez al año o con mayor frecuencia según las circunstancias y las condiciones prevalentes.

En los exámenes de la gestión se debería tener en cuenta:

a) el estado de las acciones derivadas de revisiones anteriores;
b) los cambios en el contexto de acción contra minas relevantes al SGC;
c) el desempeño del SGC incluyendo:
    - la satisfacción de las partes interesadas;
    - la medida en que se han alcanzado los objetivos de calidad;
    - el desempeño de procesos, productos y servicios;
    - no conformidades y medidas correctivas;
    - los resultados del monitoreo, la medición, las auditorías y la evaluación;
    - el desempeño de los proveedores externos;
d) el desempeño de los recursos; y
e) las oportunidades de mejora.

Los exámenes de la gestión deben incluir decisiones y medidas relacionadas con:

a) oportunidades de mejora;
b) cambios en el SGC; y
c) necesidades de recursos, idoneidad y competencia.

Las medidas que surjan de los exámenes de gestión deben indicar qué medida se tomará, quién será responsable, cuándo se completará la medida y cómo se verificará su implementación efectiva.

Los resultados de los exámenes de la gestión deben comunicarse a los trabajadores, personal directivo y las partes interesadas.

23 Responsabilidades

23.1 Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (NMAA)

La NMAA, o cualquier organización que actúe en su nombre, debe:

a) establecer, comunicar y mantener una política de calidad para el programa de acción contra minas;
b) asegurar que las organizaciones que trabajen en el programa de acción contra minas establezcan objetivos de calidad apropiados;
c) especificar los estándares nacionales y proporcionar directrices para la GC de organizaciones y actividades de acción contra minas;
d) establecer, acreditar y auditar un órgano de monitoreo de calidad (o más de uno), de conformidad con los requisitos del IMAS 07.40;
e) revisar el desempeño de calidad del programa de acción contra minas a intervalos de no más de doce meses; y
f) asegurar que se tomen medidas de seguimiento apropiadas a la luz de las conclusiones y recomendaciones de las revisiones de GC del programa de acción contra minas.

23.2 Centro de Acción Contra Minas (MAC)

El MAC debe:

a) establecer y mantener un SGC efectivo y documentado;
b) establecer una política de calidad apropiada para el alcance de sus propias actividades y consistente con cualquier política de calidad del programa de acción contra minas;
c) establecer objetivos de calidad en línea con su propia política de calidad.

El MAC, o cualquier organismo operando en su nombre, debe:

a) tener acreditación de la NMAA para operar como un órgano de monitoreo; y
b) monitorear las organizaciones de acción contra minas de conformidad con el IMAS 07.40.

23.3 Organizaciones de acción contra minas

Las organizaciones de acción contra minas deben:

a) establecer y mantener un SGC efectivo y documentado;
b) establecer una política de calidad apropiada para el alcance de las actividades de la organización y acorde con cualquier política de calidad del programa de acción contra minas;
c) establecer objetivos de calidad en línea con la política de calidad de la organización;
d) aplicar prácticas de gestión y procedimientos operacionales y de GC que conduzcan a actividades de acción contra minas que cumplan o excedan los estándares acordados y especificados (por lo general NMAS, IMAS o IATG), y que también cumplan o excedan los requisitos especificados en el contrato, el acuerdo de acreditación, otros acuerdos formales pertinentes, y reglas y regulaciones aplicables;
e) mantener, garantizar la exactitud y validez, facilitar la documentación (incluidos los SOP y otros procedimientos escritos), los informes, los registros (incluidos los reportes internos de monitoreo y calidad) y otros datos sobre sus actividades, de conformidad con IMAS 07.40.

En ausencia de una NMAA o autoridad similar, la organización de acción contra minas debería asumir responsabilidades adicionales. Estas incluyen:

a) acordar con el donante (o el cliente) un sistema para gestionar la calidad de las actividades de acción contra minas; y
b) asistir a la nación anfitriona, durante el establecimiento de una NMAA, en la formulación de estándares nacionales de GC.

23.4 Donantes, clientes y otras partes interesadas

Las organizaciones que contraten o financien operaciones de acción contra minas deberían:

a) especificar y acordar sus requerimientos de servicio/producto/salida con las organizaciones de acción contra minas en términos claros y sin ambigüedades;
b) incluir detalles sobre los requisitos nacionales de GC o, en ausencia de una NMAA, los requisitos establecidos por las Naciones Unidas u otro organismo internacional apropiado.

Anexo A
(Normativo)
Referencias

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones que, mediante referencia en este texto, constituyen disposiciones de esta parte del estándar. Para las referencias fechadas, no se aplican las enmiendas subsecuentes a, o revisiones de, cualquiera de estas publicaciones. Sin embargo, se insta a las partes de acuerdos basados en esta parte del estándar a investigar la posibilidad de aplicar las ediciones más recientes de los documentos normativos que se indican abajo. Para las referencias sin fecha, aplica la última edición del documento normativo remitido. Los miembros de la ISO y de la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) mantienen registros de los estándares ISO o las normas europeas (EN) actualmente validas:

a) IMAS 04.10, Términos y definiciones;

b) IMAS 05.10, Gestión de información para la acción contra minas;

c) IMAS 07.11, Liberación de tierras;

d) IMAS 07.30, Acreditación de organizaciones de Desminado;

e) IMAS 07.40, Monitoreo de organizaciones de Acción contra minas;

f) IMAS 08.10, Estudio No Técnico;

g) IMAS 08.20, Estudio Técnico;

h) IMAS 08.30, Documentación Posterior al despeje;

i) IMAS 09.10, Requisitos para el despeje;

j) IMAS 10.10, Seguridad y salud ocupacional: requisitos generales;

k) IMAS 10.70, Seguridad y salud ocupacional: protección del medio ambiente; y

l) IMAS 14.10, Guía para la evaluación de intervenciones de acción contra minas.