

IMAS 07.40

Segunda edición
20 de enero de 2016

Monitoreo de las organizaciones de Acción Contra Minas

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

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

Advertencia

Este documento está vigente a partir de la fecha indicada en la portada. En vista de que los Estándares Internacionales para la Acción Contra Minas (IMAS) están sujetos a revisión periódica, los usuarios deberían consultar el sitio web del proyecto IMAS para verificar su situación en la página: (<http://www.mineactionstandards.org/>), o a través del sitio web de UNMAS en <http://www.mineaction.org>).

Notificación sobre derechos de autor

Este documento de la ONU constituye un Estándar Internacional para la Acción Contra Minas (IMAS) y está protegido por los derechos de autor de las Naciones Unidas. Ni este documento, ni ningún extracto de este, puede ser reproducido, almacenado o transmitido en cualquier forma, o por cualquier medio, para cualquier otro propósito sin el permiso previo por escrito de UNMAS, que actúa en nombre de la ONU.

Este documento no es para la venta.

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

Correo electrónico: mineaction@un.org

Teléfono: +1 (212) 963 0691

Índice

Índice	ii
Prólogo	iv
Introducción	v
Monitoreo de las organizaciones de acción contra minas	1
1 Alcance	1
2 Referencias	1
3 Términos, definiciones y abreviaturas	1
4 Monitoreo en el contexto de la acción contra minas	2
4.1 Contexto general	2
4.2 Monitoreo dentro del sistema de gestión de calidad (SGC)	2
4.3 Monitoreo y planificación estratégica	3
4.4 Calidad, seguridad y medio ambiente	3
4.5 Legislación internacional y nacional	3
4.6 IMAS, NMAS y SOP	3
4.7 Personal directivo y partes interesadas	3
4.8 Género y diversidad	3
4.9 Sistemas de gestión de información	4
4.10 Monitoreo y gestión de riesgos	4
5 Requisitos generales	4
5.1 General	4
5.2 Propósito del monitoreo	4
5.3 Realización del monitoreo	5
5.4 Recopilación, análisis, reporte y archivo sistemáticos de datos	5
5.4.1 Recopilación de los datos del monitoreo	5
5.4.2 Análisis de los datos de monitoreo	6
5.5 Indicadores clave de desempeño	6
5.6 Visualización y difusión de los resultados del monitoreo	6
5.7 Competencia, entrenamiento y sensibilización	7
5.7.1 General	7
5.7.2 Competencia del personal de monitoreo	7
5.7.3 Entrenamiento	7
5.7.4 Sensibilización sobre el rol y responsabilidades del monitoreo	8
5.8 Monitoreo del desempeño del proceso	8
5.8.1 General	8
5.8.2 Identificar y describir los procesos clave	8
5.8.3 Procesos e indicadores de desempeño	8
5.8.4 Cumplimiento con los estándares, regulaciones y procedimientos	8
5.8.5 Monitoreo del progreso	9
5.8.6 Entorno de trabajo	9
5.8.7 Métodos de monitoreo del proceso	9
5.8.8 Frecuencia y nivel de monitoreo del proceso	9
5.9 Monitoreo del desempeño de los productos	10
5.9.1 General	10
5.9.2 Productos e indicadores de desempeño	10
5.9.3 Métodos de monitoreo de los productos	10

5.9.4	Inspección física y muestreo.....	11
5.9.5	Pruebas de productos	11
5.9.6	Retroalimentación suministrada por los clientes	11
5.9.7	Monitoreo a largo plazo.....	12
5.9.8	Frecuencia y nivel del monitoreo de los productos.....	12
5.10	Identificación de no conformidad y respuesta.....	12
5.10.1	Identificación de no conformidad	12
5.10.2	Tipos de no conformidad.....	13
5.10.3	Severidad de la no conformidad	14
5.10.4	No conformidades críticas.....	13
5.10.5	Observaciones	14
5.10.6	Respuestas a la no conformidad	14
5.10.7	Implicaciones de la no conformidad para la acreditación	15
5.11	Revisión del sistema de monitoreo	15
5.12	Integrar el monitoreo y la gestión basada en resultados	15
6	Organismos de monitoreo - obligaciones generales.....	15
6.1	General.....	15
6.2	Independencia, imparcialidad e integridad	15
6.3	Confidencialidad.....	15
6.4	Organización	16
6.5	Sistema de gestión.....	16
6.6	Personal	16
6.7	Métodos y procedimientos de monitoreo	16
6.8	Registros y análisis	16
6.9	Apelaciones.....	16
7	Responsabilidades	17
7.1	Autoridad Nacional de Acción contra minas (NMAA)	17
7.2	Organismo de monitoreo.....	17
7.3	Organizaciones de acción contra minas	18
7.4	Donantes y otras partes interesadas	18
	Anexo A (Normativo) referencias.....	A-1
	Anexo B Planificación y conducción de las visitas de monitoreo	B-1
	Anexo C Orientaciones sobre el muestreo posterior al despeje	C-1

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. Se establecieron criterios para todos los aspectos del desminado, se recomendaron estándares y se acordó una nueva definición universal de “despeje”. A finales 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 las Operaciones de Desminado Humanitario. El Servicio de Acción Contra Minas de las Naciones Unidas (UNMAS) publicó una primera edición en marzo de 1997.

El alcance de esos estándares originales se ha ampliado desde entonces con el propósito de incluir los demás componentes de la acción contra minas y reflejar los cambios en los procedimientos operacionales, prácticas y normas. Los estándares fueron revisados y se les dio el nuevo nombre de Estándares Internacionales de Acción Contra Minas (IMAS), cuya primera edición se publicó en octubre de 2001.

La Organización de las Naciones Unidas tiene la responsabilidad general de permitir y fomentar la gestión eficaz de los programas de acción contra minas, con inclusión del desarrollo y mantenimiento los estándares. UNMAS, por lo tanto, es la oficina dentro de las Naciones Unidas que se encarga de la elaboración y el mantenimiento de los IMAS. Los IMAS se elaboran con la ayuda del Centro Internacional de Desminado Humanitario de Ginebra.

El trabajo de preparación, estudio y revisión de los IMAS es realizado por los 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 encontrarse en <http://www.mineactionstandards.org/>. Los IMAS se revisan al menos cada tres años con el propósito de que reflejen los estándares y prácticas de acción contra minas en desarrollo, y para incorporar los cambios en los reglamentos y requisitos internacionales.

Introducción

Cambios en este estándar

Las versiones anteriores de este estándar se centraban casi exclusivamente en el monitoreo realizado mediante las visitas a los lugares de desminado. Las visitas a los lugares siguen siendo una importante función de gestión de calidad, pero la presente versión refleja un conocimiento actualizado del alcance y la práctica más amplios del monitoreo de acción contra minas e incluye:

- El monitoreo mediante la recopilación y el análisis de información sobre el desempeño de los procesos y productos de acción contra minas, y
- La implementación de los principios y procesos de monitoreo a todas las actividades que se enmarcan en la acción contra minas.

Se elimina el IMAS 09.20 relativo a la inspección posterior al despeje. Esta nueva versión de los IMAS 07.40 aborda el aspecto del monitoreo del desempeño de los productos para la acción contra minas en general y ofrece orientaciones específicas sobre las acciones a tomarse para comprobar la calidad de la tierra despejada.

Monitoreo y gestión de calidad

El monitoreo es un elemento esencial de cualquier sistema de gestión de calidad (SGC) eficaz, así como de los sistemas de gestión estratégica, operacional, de proyectos, de programas, de seguridad, ambiental y de resultados.

Parte de la esencia de la gestión de calidad (GC) es el concepto de mejora continua, recogido en el ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar. El monitoreo forma parte de la fase de “verificación” del ciclo. El monitoreo es el principal medio para “cerrar el círculo” y garantizar que se detecten y aborden las necesidades y oportunidades de mejora, y que las autoridades y el personal directivo dispongan de la información necesaria para tomar decisiones oportunas y eficaces, con base empírica, para apoyar la consecución de los objetivos estratégicos y operacionales.

Las definiciones de monitoreo recalcan que se trata de una función continua, que se basa en la recopilación sistemática de datos relacionados con indicadores específicos y que su finalidad es proporcionar al personal directivo la información sobre los avances, la consecución de objetivos y el cumplimiento de políticas y estándares. El monitoreo también se describe como la *determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad* - lo que va a ser monitoreado, los métodos de monitoreo, medición y análisis, cuando debería realizarse el monitoreo y como serán analizados y evaluados los resultados todo necesita estar definido.

Este estándar aborda todos los aspectos relacionados con el establecimiento, la implementación y la utilización de un sistema de monitoreo en la acción contra minas.

Monitoreo, calidad y gestión basada en los resultados

La GC se centra en los productos y servicios suministrados por las organizaciones de acción contra minas. Los resultados, los resultados intermedios y los impactos asociados a la entrega de esos productos son igualmente importantes.

Si bien este estándar aborda el monitoreo de los procesos y productos, se insta encarecidamente a las autoridades a que hagan uso de principios similares para comprender en qué medida los proyectos y programas de acción contra minas conducen a los resultados, resultados intermedios e impactos deseados. Los donantes desean cada vez más entender la diferencia que sus fondos han supuesto en la vida de los beneficiarios, la gestión basada en los resultados ofrece una forma de hacerlo.

Uso de este estándar

La parte principal de este estándar establece los requisitos mínimos para un sistema de monitoreo de amplia implementación para la acción contra minas. En los anexos se presentan detalles adicionales sobre la realización de visitas a los lugares de trabajo y orientaciones sobre la realización de muestreos posteriores al despeje. En las Notas Técnicas de Acción Contra Minas (TNMA) pertinentes pueden ser encontrados consejo y orientación adicionales, destinados a proveer a los implementadores en campo con información que les ayude a planear e implementar proyectos que cumplen con los estándares.

Monitoreo de las organizaciones de acción contra minas

1 Alcance

Este estándar describe la implementación de un sistema de monitoreo de las organizaciones de acción contra minas por parte de la Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (NMAA), o por un organismo de monitoreo que actúe en nombre de dicha autoridad. Los principios también deberían utilizarse como la base de sistemas de internos de monitoreo utilizados por las organizaciones de acción contra minas.

2 Referencias

Una lista de referencias normativas figura en el anexo A. Las referencias normativas son documentos a los que se hace referencia en este estándar y que forman parte de este estándar.

3 Términos, definiciones y abreviaturas

El glosario completo de los términos, definiciones y abreviaturas utilizados en la serie de estándares IMAS figura en el IMAS 04.10.

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

- a) El término "debe" se utiliza para indicar los requisitos, métodos o especificaciones que deben aplicarse para cumplir el estándar;
- b) El término "debería" se utiliza para indicar los requisitos, métodos o especificaciones preferidos; y
- c) El término "puede" se utiliza para indicar un posible método o curso de acción.

La definición de “monitoreo” incluye lo siguiente:

- La actividad de recopilación sistemática de datos en relación con indicadores especificados, con el fin de proporcionar al personal directivo información sobre el avance del trabajo, la consecución de los objetivos y el cumplimiento de las políticas y estándares.
- La determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad, lo que incluye la definición de lo que se va a monitorear, los métodos de monitoreo, la medición y el análisis, cuándo debería realizarse el monitoreo y cómo se analizarán y evaluarán los resultados.

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

Nota: En ausencia de una NMAA, puede ser necesario y apropiado para la ONU, o cualquier otro organismo, asumir algunas o todas las responsabilidades de una NMAA.

Una organización de acción contra minas es “cualquier organización (gubernamental, militar, entidad comercial u ONG/sociedad civil) responsable de implementar tareas o proyectos de acción contra minas. La organización de acción contra minas puede ser un contratista primario, subcontratista, consultor o agente”. IMAS 04.10 mayo de 2013.

Una "subunidad" forma parte de una organización de acción contra minas que está acreditada operacionalmente para conducir una o más actividades definidas de acción contra minas, tales como estudios técnicos, despeje manual, disposición de artefactos explosivos (EOD), educación en el riesgo de minas o priorización de tareas.

Un "organismo de monitoreo" es una organización, normalmente parte de la NMAA, responsable de la gestión e implementación de un sistema nacional de monitoreo.

La gestión de calidad se refiere a las "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo que respecta a la calidad. Estas actividades generalmente incluyen el establecimiento de una política y objetivos de calidad, la planificación de la calidad, el control de calidad, el aseguramiento de calidad y la mejora de la calidad." (ISO9001:2015)

El aseguramiento de calidad es "una parte de la gestión de calidad centrada en proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad" (ISO9001:2015). El aseguramiento de calidad (AC) es un proceso de creación de confianza, basado en la evidencia, de que es probable que se cumplan los requisitos de calidad. El AC abarca toda actividad proactiva emprendida por una organización para aumentar la confianza en la probabilidad de que se cumplan los requisitos.

El control de calidad es "una parte de la gestión de calidad centrada en el cumplimiento de los requisitos de calidad" (ISO9001:2015). El control de calidad (CC) debería responder a la pregunta "¿Hemos conseguido lo que queríamos?".

Una parte interesada es una "persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o el éxito de una organización". "Un grupo puede comprender una organización, una parte de ella o más de una organización". Ambos: ISO9001:2015. Los ejemplos incluyen: beneficiarios, donantes, organizaciones de acción contra minas, NMAA, otros departamentos y ministerios del gobierno nacional, fabricantes de equipos, junta de revisión de IMAS.

Hay dos definiciones de monitoreo de particular relevancia para la acción contra minas:

El monitoreo es la "recopilación sistemática de datos de indicadores específicos, para proveer a la administración y a las partes interesadas principales de un proyecto en desarrollo, programa o política, con indicaciones sobre el grado de progreso y logro de los objetivos y progreso en el uso de los fondos asignados". IMAS 4.10 basado en la definición del DAC de la OCDE.

Monitoreo significa "determinar el estado de un sistema, un proceso o una actividad - para determinar el estado puede ser necesario verificar, supervisar u observar de manera crítica." ISO 9001:2015.

4 Monitoreo en el contexto de la acción contra minas

4.1 Contexto general

La responsabilidad general del monitoreo externo recae en la NMAA. La NMAA puede delegar la responsabilidad al centro de coordinación de acción contra minas o designar a un organismo externo de monitoreo para que realice el monitoreo en su nombre. La responsabilidad del monitoreo interno recae en la propia organización de acción contra minas.

El contexto de acción contra minas incluye todos los aspectos relacionados con las circunstancias, las condiciones y el entorno en relación con las autoridades, las organizaciones, los programas, las políticas, los lugares, los estándares, las leyes, las expectativas y los requisitos. El sistema de monitoreo debería reflejar adecuadamente:

- a) un análisis actualizado y preciso del contexto, y
- b) las necesidades de información de las autoridades, los responsables de tomar decisiones y el personal directivo pertinentes

4.2 Monitoreo dentro del sistema de gestión de calidad (SGC)

El objetivo general de la gestión de calidad (GC) de la acción contra minas es brindar confianza (al beneficiario, a la organización de acción contra minas, a la NMAA, al donante y a otras partes interesadas) de que se han cumplido o superado los requisitos de calidad y de que las actividades y los productos de acción contra minas son adecuados para su finalidad.

El monitoreo es una función obligatoria dentro de cualquier sistema de gestión de calidad. El monitoreo es el principal medio por el cual las autoridades, el personal directivo y otras partes interesadas reciben información sobre el desempeño de las organizaciones de acción contra

minas, los procesos que utilizan, los productos que entregan y los resultados de sus actividades. La información suministrada por los sistemas de monitoreo apoya los procesos de acción correctiva, la mejora continua y la revisión de la gestión.

El monitoreo de los procesos es una parte importante de la función de aseguramiento de calidad (AC) que incluye todas las acciones proactivas adoptadas para aumentar la confianza en el cumplimiento de los requisitos. El monitoreo de los productos es una función de control de calidad (CC) que consiste en verificar que se cumplan los requisitos del producto.

El monitoreo debería abordar la eficacia de las actividades de acción contra minas (la medida en que logran los propósitos/objetivos planificados) y su eficiencia (la relación entre el logro de los objetivos y el uso de los recursos). El monitoreo también debería servir para informar decisiones sobre pertinencia, es decir, sobre si es probable que las actividades previstas den los resultados deseados para los beneficiarios.

Cuando sea apropiado, los resultados del monitoreo deberían utilizarse para aportar información al proceso de acreditación, en particular la renovación de la acreditación de una organización que ha sido monitoreada durante la fase actual o anterior de un contrato. El proceso de acreditación se establece en el IMAS 07.30: acreditación de organizaciones de acción contra minas.

4.3 Monitoreo y planificación estratégica

Los sistemas de monitoreo deberían reflejar los requisitos de las metas y objetivos estratégicos generales. La estructura y la implementación de los sistemas de monitoreo de acción contra minas deberían basarse en el plan estratégico nacional de acción contra minas o su equivalente, y tener la capacidad de suministrar información pertinente a los encargados de tomar decisiones estratégicas. Los sistemas de monitoreo deberían incluir la evaluación del desempeño y el progreso frente a las políticas, los objetivos y las metas estratégicas.

4.4 Calidad, seguridad y medio ambiente

Existen estrechos paralelismos entre los sistemas de gestión de calidad, la seguridad y el medio ambiente. Los sistemas de monitoreo de acción contra minas deberían abordar los aspectos pertinentes de seguridad y medio ambiente según las indicaciones de la NMAA u otras autoridades.

4.5 Legislación internacional y nacional

Los sistemas de monitoreo deberían tener en cuenta el grado de cumplimiento de los requisitos de la legislación y las políticas internacionales y nacionales aplicables y, cuando sea apropiado, establecer indicadores pertinentes a dichos requisitos.

4.6 IMAS, NMAS y SOP

Los sistemas de monitoreo deberían incluir mecanismos para la identificación de estándares y procedimientos aplicables, la definición de los requisitos especificados y la revisión de los requisitos cada vez que cambien los estándares o procedimientos.

4.7 Personal directivo y partes interesadas

Los sistemas de monitoreo deberían garantizar que los requisitos de los distintos usuarios de la información de monitoreo se entiendan y que el sistema satisfaga de forma adecuada y eficaz dichos requisitos.

Los sistemas de monitoreo deberían suministrar retroalimentación a las organizaciones operacionales, con inclusión de indicadores comparativos de desempeño, puntos de referencia y otra información necesaria para que el personal directivo comprenda el desempeño de sus organizaciones.

4.8 Género y diversidad

Ningún programa de acción contra minas puede lograr satisfacer los requerimientos de las partes interesadas a menos que refleje las diferentes circunstancias, requisitos y necesidades de los grupos de género y diversidad.

Los sistemas de monitoreo de acción contra minas deberían incluir la recopilación, el análisis y reporte de datos relacionados con los aspectos de género y diversidad del programa de acción contra minas. Los datos desglosados por sexo y edad (SADD) deberían utilizarse siempre que sea posible en los sistemas de monitoreo de acción contra minas.

La NMAA debería garantizar que los indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) relacionados con el género y la diversidad sean identificados, definidos e incluidos en los procesos y procedimientos de monitoreo.

4.9 Sistemas de gestión de información

Los sistemas de monitoreo deberían integrarse en un sistema de gestión de información (SGI) eficaz y eficiente.

4.10 Monitoreo y gestión de riesgos

El riesgo se define como “el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos” (Guía ISO 73:2009). Puede expresarse mediante la referencia a la “combinación de la probabilidad de ocurrencia de un daño y su severidad” (IMAS 04.10 y Guía ISO 51:1999).

El monitoreo es parte integral de los procesos de gestión de riesgos tanto a nivel estratégico como operacional en cualquier programa de acción contra minas. Las funciones de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y revisión de los riesgos deberían utilizarse para identificar y especificar los requisitos de información, incluidos los indicadores clave de desempeño, pertinentes al sistema de monitoreo y que requieren su atención.

5 Requisitos generales

5.1 General

En todo programa de acción contra minas, las autoridades relevantes deben determinar:

- a) lo que debe medirse y monitorearse;
- b) los métodos de monitoreo, medición y análisis necesarios para asegurar la validez de los resultados;
- c) cuándo y cómo se debe realizar el monitoreo;
- d) cuándo y cómo se debe analizar los resultados del monitoreo, y
- e) cómo se mostrarán y difundirán los resultados del monitoreo.

Las funciones de monitoreo deben ser implementadas de acuerdo con los requisitos de este estándar. Se debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de los resultados de monitoreo.

Las autoridades deben supervisar y revisar el funcionamiento del sistema de monitoreo.

5.2 Propósito del monitoreo

El monitoreo se realiza con el propósito de proveer a las autoridades, el personal directivo y los tomadores de decisiones, con información fiable, basada en la evidencia sobre el desempeño de las organizaciones y el programa de acción contra minas en su conjunto, en relación con las políticas y los objetivos estratégicos y operacionales. El monitoreo se utiliza para informar las decisiones sobre la planificación futura y la mejora continua de la acción contra minas, incluyendo:

- a) la medida en que las organizaciones de acción contra minas cumplen con los requisitos en materia de estándares, reglamentos, procedimientos, acuerdos y otros criterios establecidos;
- b) el desempeño práctico de las organizaciones de acción contra minas en términos de eficiencia y eficacia de los procesos, los productos de esos procesos y los resultados, resultados intermedios e impactos que derivan de la entrega de productos;
- c) el avance en el logro de los objetivos prácticos, con respecto a los presupuestos y objetivos financieros, y en relación con los resultados, resultados intermedios e impactos deseados;

- d) el grado de probabilidad de que las decisiones de planificación estratégica y la priorización logren los resultados deseados para los beneficiarios;
- e) el desempeño del programa de acción contra minas y de las organizaciones que lo componen, en relación con el género y la diversidad;
- f) otras características clave del programa de acción contra minas y de las organizaciones que lo componen;
- g) el establecimiento de puntos de referencia que permitan evaluar los resultados futuros; y
- h) el apoyo al entendimiento del desempeño en relación con cualquier otra medida, meta u objetivo de importancia para la NMAA.

5.3 Realización del monitoreo

El monitoreo de la acción contra minas debería ser exhaustivo y riguroso, y entregar información suficiente para satisfacer las necesidades de las partes interesadas. El monitoreo no debería desalentar la iniciativa y la innovación, ni debería imponer una carga tal a las organizaciones que afecte su eficiencia de manera significativa y adversa. Un monitoreo eficiente, como parte de un SGC efectivo, debería mejorar el éxito y la eficiencia general del plan, programa o proyecto de acción contra minas.

El sistema de monitoreo de acción contra minas debería:

- a) ser independiente, objetivo, ético y justo;
- b) ser sistemático y basado en la evidencia;
- c) ser implementado con el debido cuidado y esfuerzo profesional;
- d) producir información válida con la que la administración (dentro y fuera de las organizaciones) pueda actuar para mejorar las operaciones;
- e) planificarse y gestionarse adecuadamente;
- f) registrar y almacenar los datos de forma sistemática para futuras consultas;
- g) aportar conclusiones pertinentes, fiables y suficientes para satisfacer las necesidades de toma de decisiones;

Las personas que participan en el monitoreo deberían ser competentes, estar libres de prejuicios y conflictos de interés, y mantener la confidencialidad y la discreción con las organizaciones y los individuos sujetos al monitoreo.

El monitoreo de acción contra minas debería consistir en una combinación de funciones de gestión de información, revisión de registros y visitas en el sitio (anunciadas y no anunciadas).

5.4 Recopilación, análisis, reporte y archivo sistemáticos de datos

Un monitoreo eficaz se basa en el acceso a datos consistentes, fiables y completos sobre el desempeño de las organizaciones y los procesos y productos de los que son responsables. Las autoridades deberían:

- a) Identificar indicadores pertinentes para la eficacia de las actividades de acción contra minas (la medida en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planeados) y la eficiencia de dichas actividades (la relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados);
- b) Especificar los requisitos de información en relación con los indicadores de desempeño tanto del producto como del proceso;
- c) Asegurar la consistencia de los datos/información entre organizaciones y a lo largo del tiempo; y
- d) Asegurar que los datos se almacenen de forma que su acceso sea posible en el futuro y que se pongan a disposición de las partes interesadas para realizar comparaciones de la secuencia de tiempo.

5.4.1 Recopilación de los datos del monitoreo

Los datos pertinentes para el monitoreo pueden ser recogidos y reportados por los monitores, las organizaciones de acción contra minas u otras personas. En todos los casos, los requisitos deberían estar claramente definidos en términos de:

- a) responsabilidad de la recolección de datos;
- b) responsabilidad de mantener los registros y archivar los datos;
- c) fuentes de datos;

- d) unidades de medida;
- e) frecuencia de la recolección;
- f) formatos de recolección de datos;
- g) frecuencia de los reportes;
- h) formatos de los reportes; y
- i) canales de reporte.

Los requisitos deberían definirse en los NMAS, los procedimientos de monitoreo, las políticas y los propios procedimientos operacionales estándar (SOP) de las organizaciones de acción contra minas, según proceda.

En el anexo A se ofrece información adicional sobre la recopilación de datos mediante visitas de monitoreo en el sitio.

5.4.2 Análisis de los datos de monitoreo

Los resultados del monitoreo deberían ser analizados con el propósito de satisfacer los requerimientos del personal directivo y los responsables de tomar decisiones. Como mínimo, el monitoreo debería ofrecer resultados que indiquen:

- a) la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (incluido el cumplimiento de estándares, políticas y procedimientos);
- b) la satisfacción del cliente;
- c) la implementación de políticas de género y diversidad;
- d) la conformidad y eficacia del SGC y otros sistemas de gestión pertinentes;
- e) la implementación exitosa de la planificación y el progreso hacia los objetivos;
- f) el desempeño de los procesos de acción contra minas;
- g) el desempeño de los productos de acción contra minas;
- h) el desempeño de las organizaciones de acción contra minas;
- i) el desempeño de los activos de acción contra minas; y
- j) necesidades u oportunidades de mejora.

Los sistemas de monitoreo deberían incluir detalles adecuados, así como un mantenimiento de registros suficiente para identificar y dar seguimiento a las medidas de desempeño pertinentes de cada una de las organizaciones y elementos, y para observar las tendencias a lo largo del tiempo.

Los datos de monitoreo deberían desglosarse por sexo y edad siempre que sea posible y apropiado.

5.5 Indicadores clave de desempeño

Los indicadores clave de desempeño (KPI) son valores cuantificables que se utilizan para demostrar la eficacia de una organización o programa en la consecución de sus objetivos.

Los indicadores relevantes incluyen:

- a) índices de no conformidad (por producto/proceso, por organización/elemento y en relación con los requisitos definidos);
- b) índices de cumplimiento (en relación con los estándares, reglas, reglamentos, políticas y procedimientos);
- c) índices de progreso (con respecto a los plazos, objetivos, presupuestos y puntos de referencia establecidos);
- d) rendimiento de los activos (índices de productividad, índices de detección/omisiones); e
- e) índices de eficiencia (esfuerzo aplicado en relación con los resultados obtenidos).

Las autoridades, el personal directivo y los responsables de la toma de decisiones en los diferentes niveles de un programa de acción contra minas deberían identificar los KPI relevantes a sus propias funciones y responsabilidades. Los niveles superiores del programa de acción contra minas pueden utilizar los KPI basados en datos agregados.

Los requisitos deberían comunicarse y ser comprendidos por los funcionarios encargados de la recopilación y el análisis de datos, y del reporte de resultados, a fin de asegurar la consistencia, la comparabilidad y la validez de los KPI.

5.6 Visualización y difusión de los resultados del monitoreo

Los resultados del monitoreo, incluidos los KPI actualizados, deberían mostrarse mediante cuadros, gráficos, diagramas y otros métodos, para que las autoridades, el personal directivo y los responsables de la toma de decisiones puedan identificar y comprender las tendencias, establecer las comparaciones del desempeño a lo largo del tiempo y entre organizaciones, e identificar necesidades u oportunidades de mejora.

Se recomienda el uso de cuadros de control digitales.

Los resultados del monitoreo deberían estar disponibles de la forma más amplia posible, de acuerdo con los principios y políticas de confidencialidad.

5.7 Competencia, entrenamiento y sensibilización

5.7.1 General

El monitoreo no es una función policial. El objetivo principal del monitoreo es proveer información al personal directivo y autoridades para mantener la confianza, determinar áreas que requieran atención y apoyar los procesos de mejora continua.

Cuando se identifican deficiencias o no conformidades, se deberían realizar análisis de causa raíz y acordar e implementar las correspondientes medidas correctivas. En los raros casos en los que exista negligencia, deshonestidad o criminalidad, puede ser necesario tomar las medidas disciplinarias o penales, pero esto debería ser algo muy fuera de lo común.

5.7.2 Competencia del personal de monitoreo

Para llevar a cabo sus funciones con eficacia y eficiencia, los monitores de acción contra minas deberían:

- a) tener experiencia y conocimientos adecuados sobre los procedimientos, métodos y técnicas que van a monitorear;
- b) ser capaces de planificar y organizar las funciones de monitoreo;
- c) recopilar información mediante entrevistas, escuchar, observar, revisar y verificar la exactitud de los registros y documentos;
- d) tener habilidades para registrar sistemáticamente los resultados basados en la evidencia;
- e) confirmar que tienen evidencia suficiente para respaldar conclusiones;
- f) mantener la confidencialidad de la información;
- g) comunicarse eficazmente; y
- h) demostrar un entendimiento de los sistemas de gestión.

Dependiendo de las actividades y áreas específicas que vayan a monitorear, los monitores de acción contra minas deberían tener conocimiento sobre:

- i) tratados y regulaciones internacionales;
- j) leyes y regulaciones nacionales;
- k) estándares (IMAS, NMAS, IATG, ISO, etc.)
- l) contratos y acuerdos;
- m) los requisitos laborales, de seguridad en el trabajo y de condiciones de trabajo;
- n) los productos, actividades y servicios;
- o) la terminología sobre calidad;
- p) principios de GC y su aplicación; y
- q) las herramientas de calidad y su aplicación.

5.7.3 Entrenamiento

Los monitores deberían recibir entrenamiento y demostrar la aptitud, habilidades y conocimientos adecuados en los procesos, procedimientos, técnicas y registros de monitoreo, antes de realizar las actividades de monitoreo.

Los monitores deberían recibir entrenamiento adicional cuando se produzcan cambios en el sistema de monitoreo, cuando haya cambios importantes en los reglamentos y estándares aplicables, y en intervalos apropiados, para garantizar que mantengan su competencia para realizar las tareas de monitoreo.

El entrenamiento en determinados aspectos del sistema de monitoreo debería ser impartido a otros funcionarios (como los recopiladores de datos y otros funcionarios de gestión de

información) que desempeñen funciones relacionadas con el sistema de monitoreo.

Se debe mantener registros del entrenamiento, la cualificación y la experiencia de los monitores y otro personal que trabaje en el sistema de monitoreo.

5.7.4 Sensibilización sobre el rol y las responsabilidades del monitoreo

La NMAA debería asegurar que haya una conciencia adecuada del sistema de monitoreo, su propósito, funciones y principios, entre las organizaciones y personas que estarán sujetas al monitoreo, así como otras partes interesadas en el desempeño del programa de acción contra minas.

Las organizaciones y las personas sometidas al monitoreo no deberían percibirlo como un proceso hostil, o que conlleva consecuencias excesivas o injustificadas en caso de no conformidad u otra falla. Las personas sujetas al monitoreo deberían ser abiertas, honestas y consistentes en el suministro de información y en el acceso a los lugares de trabajo.

La evidencia que sugieran que la información proporcionada a los monitores está incompleta, es inexacta o ha sido manipulada, constituye una no conformidad y deberían ser objeto de investigación y seguimiento.

5.8 Monitoreo del desempeño del proceso

5.8.1 General

La acción contra minas comprende muchos procesos diferentes a nivel operacional y estratégico. Se deberían recoger y analizar los datos adecuados para que las autoridades, el personal directivo y los tomadores de decisiones puedan:

- a) comprender la relevancia, efectividad y eficiencia de los procesos clave;
- b) identificar y responder con respecto a las partes de los procesos que pueden mejorarse;
- c) comparar el desempeño de los procesos a lo largo del tiempo entre organizaciones, elementos y lugares, y
- d) reflejar los resultados del monitoreo del proceso en la planificación futura.

5.8.2 Identificar y describir los procesos clave

Se deberían identificar los procesos clave dentro del programa de acción contra minas y se deberían definir y mantener los indicadores de desempeño apropiados. Los procesos clave son aquellos que:

- a) entregan el producto a los clientes/usuarios finales; o
- b) apoyan directamente los procesos que entregan el producto final; o
- c) son de otra manera importantes para la operación efectiva y eficiente de las organizaciones de acción contra minas.

Los productos que se entregan a los clientes/usuarios finales, o que de otra manera son importantes dentro de la organización de acción contra minas, deberían estar sujetos al monitoreo del producto, tal como se describe en la sección 5.9 de este estándar.

5.8.3 Procesos e indicadores de desempeño

Se deberían establecer KPI para los procesos clave, para indicar:

- a) la eficacia del proceso: el grado en que el proceso cumple su función con éxito; y
- b) la eficiencia del proceso: los recursos utilizados en el proceso en relación con los resultados obtenidos.

5.8.4 Cumplimiento con los estándares, regulaciones y procedimientos

El monitoreo debería establecerse de manera que los índices de cumplimiento o incumplimiento puedan asociarse a los estándares, reglamentos y procedimientos correspondientes.

5.8.5 Monitoreo del progreso

Se debería monitorear el progreso de las actividades de acción contra minas con respecto a los plazos y objetivos acordados. Cuando no se haya fijado ningún plazo ni objetivo externo para una actividad, las organizaciones de acción contra minas deberían establecer objetivos internos adecuados que permitan medir el progreso.

5.8.6 Entorno de trabajo

Los sistemas de monitoreo deberían incluir acciones para confirmar que el entorno de trabajo sigue siendo adecuado para las actividades eficientes y eficaces de acción contra minas, y que cumple con los estándares, la legislación y los reglamentos aplicables.

5.8.7 Métodos de monitoreo del proceso

El desempeño de los procesos implementados por las organizaciones de acción contra minas, y su cumplimiento con los estándares, reglamentos y otros requisitos, puede ser monitoreado a través de:

- a) el análisis de los registros de no conformidad, cuando dichos registros deberían indicar los estándares, reglas, reglamentos, procesos o procedimientos que están asociados con la no conformidad;
- b) la revisión de la documentación de una organización de acción contra minas, incluyendo manuales, planes, procedimientos, reportes y registros;
- c) el análisis de los datos facilitados por las organizaciones de acción contra minas; y
- d) las visitas al sitio para observar la actividad (el Anexo B describe con más detalle la planificación y conducción de las visitas al sitio).

Los datos recopilados a través de las visitas al sitio deberían ser objeto de análisis para identificar tendencias y permitir la comparación entre el rendimiento de las diferentes organizaciones y elementos.

5.8.8 Frecuencia y nivel de monitoreo del proceso

Las actividades de monitoreo, incluyendo el envío de reportes, el análisis de datos y la conducción de visitas in situ, deberían tener lugar a intervalos suficientes para que se mantenga la confianza entre las autoridades y las partes interesadas en el desempeño de las organizaciones de acción contra minas y del programa de acción contra minas como un todo. La actividad de monitoreo no debería ser tan intrusiva, ni plantear tantas exigencias a una organización de acción contra minas, como para reducir la eficiencia operativa significativamente.

Como mínimo, la actividad de monitoreo debería tener lugar a intervalos y en determinada manera como está especificado en los acuerdos de acreditación, los estándares, los contratos y otra documentación aplicable.

La actividad de monitoreo, especialmente las visitas al sitio, no debería utilizarse como un sustituto de las medidas correctivas adecuadas por parte de una organización de acción contra minas. Un desempeño deficiente puede justificar una observación e inspección más frecuente de la actividad, procesos y productos, pero cualquier no conformidad o deficiencia en el desempeño de una organización siempre debería ser abordada principalmente a través de la correspondiente acción de gestión desde dentro de esa organización.

La frecuencia de las visitas al sitio puede ajustarse a la luz de los resultados de las visitas anteriores, la experiencia de la organización de acción contra minas en relación con sus actividades y la naturaleza de esas actividades.

Los organismos de monitoreo deberían considerar la adopción de un calendario de monitoreo "más estricto" cuando:

- a) una organización de acción contra minas está recién acreditada para una determinada actividad;
- b) se han producido cambios importantes en la gestión o estructura de una organización o un elemento;
- c) los resultados del monitoreo (mediante el análisis de los datos y/o las visitas al sitio) han detectado deficiencias en el desempeño de una organización/elemento; o
- d) como parte del seguimiento a una no conformidad identificada.

Los organismos de monitoreo pueden considerar reducir la frecuencia de las visitas de monitoreo cuando:

- una organización de acción contra minas ha demostrado un nivel consistente de desempeño aceptable durante un período de monitoreo; y
- no hay cambio en el alcance de las actividades de la organización de acción contra minas.

5.9 Monitoreo del desempeño de los productos

5.9.1 General

Los organismos de monitoreo deberían garantizar que se tomen las medidas adecuadas para mantener la confianza en el desempeño de los productos de la acción contra minas. El control de calidad es el proceso de comprobar que “lo que se ha recibido es lo que se quería”.

5.9.2 Productos e indicadores de desempeño

El sector de la acción contra minas se ha enfocado tradicionalmente en un producto, excluyendo casi todos los demás. Ese producto (tierra despejada) es importante, pero es sólo uno de una serie de productos de los procesos de acción contra minas, muchos de los cuales también son importantes y deberían recibir un nivel de atención similar. Las principales categorías de productos relevantes para la acción contra minas incluyen, pero no se limitan a:

- a) Información: sin información de acompañamiento, muchos productos de acción contra minas (especialmente los relacionados con la liberación de tierras) tienen un valor limitado o nulo. La información es un producto en sí. Los registros, los informes y las campañas de información pública ofrecen productos de información a las personas.
- b) Tierra: los procesos de acción contra minas entregan tierra cancelada, reducida y despejada. Todas deben cumplir el mismo requisito básico de calidad: que sean seguras, que no contengan elementos peligrosos especificados hasta una profundidad determinada.
- c) Hardware: desde prótesis, pasando por ayudas de entrenamiento fabricadas utilizando elementos de municiones sin explotar (UXO) libres de explosivos (FFE), hasta el material de desecho resultante de los programas de desmilitarización y destrucción de arsenales, las vallas y señales de advertencia utilizadas para delimitar áreas peligrosas. Todos ellos deberían contar con requisitos de calidad, seguridad y ambientales claramente especificados frente a los cuales se pueda medir y monitorear el desempeño.
- d) Personas: la acción contra minas cuenta con una gran variedad de procesos de entrenamiento. Cada uno de dichos procesos entrega personal entrenado y competente como su producto. Los requisitos frente a los cuales el desempeño puede ser monitoreado deberían definirse en las descripciones de los puestos de trabajo, los términos de referencia, los planes de entrenamiento y otra documentación adecuada.

Cada producto debería diseñarse y entregarse para satisfacer los requisitos especificados. Se deberían identificar, definir y utilizar indicadores de desempeño dentro del sistema de monitoreo con el propósito de señalar:

- la medida en la que los productos cumplen con los requisitos;
- la incidencia de las no conformidades reales y potenciales de los productos;
- las respuestas a las no conformidades reales o potenciales de los productos; y
- el progreso hacia el logro de los objetivos relacionados con los productos.

5.9.3 Métodos de monitoreo de los productos

Las opciones para el monitoreo del desempeño de los productos incluyen:

- a) inspecciones físicas y muestreo;
- b) pruebas;
- c) retroalimentación del cliente; y
- d) monitoreo a largo plazo.

Los programas de acción contra minas deberían incluir una combinación adecuada, eficaz y

eficiente de métodos de monitoreo de productos.

5.9.4 Inspección física y muestreo

La inspección física y el muestreo son útiles cuando se producen productos idénticos a partir de los mismos materiales utilizando los mismos procesos, y cuando la inspección puede revelar defectos que pueden ser rastreados hasta la causa de no conformidad. Los ejemplos de productos de acción contra minas para los cuales sería apropiado realizar inspecciones físicas y muestreos incluyen:

- a) prótesis para las víctimas de las minas;
- b) datos/registros; y
- c) ayudas de entrenamiento libres de explosivos.

No todas las áreas de tierra liberadas comienzan en las mismas condiciones (algunos metros cuadrados están contaminados, otros no) ni están todas sujetas a los mismos procesos (algunas pueden cancelarse, otras reducirse y algunas despejarse. Incluso áreas despejadas diferentes pueden estar sujetas a procesos diferentes). Si en una inspección posterior al despeje no se encuentra contaminación en una muestra, no es posible determinar si la tierra se procesó correctamente o si fue mal procesada (o si no se procesó en absoluto), pero no tenía contaminación antes del proceso de liberación. El muestreo y la inspección de las tierras liberadas no pueden compararse con el muestreo y la inspección de los artículos de una línea de producción.

Un muestreo limitado y debidamente implementado de las tierras puede ser valioso para apoyar la construcción de confianza y el cumplimiento de los contratos, ya que puede conducir a una calidad más elevada del trabajo. En el anexo C se ofrecen orientaciones adicionales sobre la inspección física y el muestreo de la tierra liberada.

5.9.5 Pruebas de productos

Los productos de hardware, tales como detectores, localizadores y sistemas mecánicos, cuando se reciban en los programas de acción contra minas, deberían someterse a prueba. Cualquier prueba de este tipo debería basarse en criterios claros que reflejen el uso previsto del equipo y las circunstancias y condiciones específicas asociadas a ese uso previsto. En la medida de lo posible, los operadores de los equipos deberían participar en las pruebas, ya que sus habilidades pueden afectar los resultados de estas. (El IMAS 03.40, Prueba y evaluación de e equipos de acción contra minas, ofrece orientación adicional).

Las pruebas también deberían considerarse en relación con las personas (como productos de los procesos de entrenamiento), a través de pruebas escritas y prácticas, exámenes y otras demostraciones de competencia, y de acuerdo con el IMAS 06.10 Gestión del entrenamiento.

Los sistemas de detección animal deberían estar sujetos a pruebas de acuerdo con los estándares aplicables (IMAS 09.42 - Pruebas operacionales de caninos detectores de minas y guías).

Los resultados de las pruebas de los productos, con inclusión de las tasas de desempeño y de las fallas, deberían analizarse e incluirse en los sistemas de monitoreo.

Los registros de los resultados de las pruebas deberían guardarse y estar disponibles cuando sea necesario para comparar el desempeño a lo largo del tiempo y/o entre diferentes operadores.

5.9.6 Retroalimentación suministrada por los clientes

La NMAA debería garantizar que los sistemas de monitoreo incluyan mecanismos para la identificación de los clientes, incluidos los usuarios de la tierra, los receptores de la información, el personal directivo del personal entrenado, los usuarios de prótesis y otros, según sea necesario y pertinente. La información personal sensible debería conservarse de forma segura, pero en la medida de lo posible los datos sobre retroalimentaciones anónimas deberían ponerse a disposición de las partes interesadas.

Las NMAA deberían asegurar que los sistemas de monitoreo de la acción contra minas

incluyan mecanismos confiables, publicados y fáciles de usar para alentar y recibir la retroalimentación de los clientes (tales como líneas telefónicas, encuestas, formularios de retroalimentación, etc.) en relación con todos los productos de acción contra minas.

Los resultados de la retroalimentación con los clientes deberían analizarse y ponerse a disposición de las autoridades, el personal directivo y los tomadores de decisiones.

Las NMAA deberían establecer los KPI en relación con la retroalimentación de los clientes.

5.9.7 Monitoreo a largo plazo

El monitoreo a largo plazo se utiliza para crear confianza en los productos de gran volumen que se utilizan durante períodos prolongados. Esto es especialmente importante en el caso de las tierras liberadas. El principal indicador de calidad de las tierras liberadas es que se utilicen de forma segura durante largos periodos después de su entrega.

El monitoreo a largo plazo puede lograrse mediante:

- a) el análisis de los datos contenidos en los sistemas de gestión de información sobre la acción contra minas;
- b) el análisis de los datos de los sistemas de gestión de información externos al programa de acción contra minas (como los sistemas nacionales de salud); y
- c) los estudios proactivos de los lugares y regiones donde el producto ha sido previamente entregado a los clientes.

Se deberían desarrollar sistemas de monitoreo a largo plazo para dar confianza de que cualquier no conformidad del producto, aunque haya pasado mucho tiempo después de la entrega, lleve a conocimiento del organismo/autoridad de monitoreo.

Las NMAA deberían asegurarse de que la ausencia de evidencia de no conformidad de los productos indica una ausencia real de no conformidad, en lugar de una falla del sistema de monitoreo a largo plazo para identificar la no conformidad.

5.9.8 Frecuencia y nivel de monitoreo de los productos

La frecuencia y la proporción de los productos que son monitoreados dependen del tipo de producto, de su importancia y de la probabilidad de no conformidad. Los factores que influyen en las decisiones sobre qué tan seguido y con qué amplitud realizar el monitoreo de los productos incluyen:

- a) el nivel de confianza en los propios sistemas de aseguramiento de calidad (AC) de la organización de acción contra minas y el monitoreo interno de los productos (CC);
- b) los resultados de monitoreos previos (incluyendo el monitoreo a largo plazo) del producto y de la organización de acción contra minas;
- c) la necesidad de mantener la confianza entre las partes interesadas; y
- d) requisitos establecidos en los contratos y otros acuerdos.

En el anexo C se ofrecen orientaciones adicionales sobre el muestreo de tierras posterior al despeje.

5.10 Identificación de no conformidad y respuesta

5.10.1 Identificación de no conformidad

Una no conformidad real o potencial en el desempeño del proceso o del producto, puede ser identificada por operarios, personal directivo, visitantes, clientes y otras personas, así como por los monitores. Un elemento clave de cualquier SGC es que responda a la identificación de cualquier no conformidad real o potencial, la documente, la investigue y, cuando sea necesario, identifique, acuerde y aplique eficazmente las acciones correctivas y preventivas.

Las no conformidades identificadas durante el monitoreo, o por los monitores, deberían ser abordadas, siempre que sea posible, por la organización operativa en cuestión, utilizando su propio SGC. Los monitores deberían acordar las acciones correctivas propuestas por la organización y tomar las medidas adecuadas para confirmar la implementación efectiva de dichas acciones.

Solamente cuando haya deficiencias en el sistema de gestión de calidad de la propia organización, o cuando la gravedad de la no conformidad lo justifique, los monitores deberían

participar directamente en la identificación e implementación de las acciones correctivas.

Como parte de las funciones normales de monitoreo, los monitores deberían buscar evidencia para confirmar que las organizaciones de acción contra minas cuentan con sistemas internos fiables para identificar y responder a las no conformidades reales y potenciales, y que esos sistemas se aplican y funcionan.

5.10.2 Tipos de no conformidad

Las no conformidades deberían clasificarse como:

- a) Reales: una no conformidad que ya se ha producido; o
- b) Potenciales: una no conformidad que todavía no se ha producido, pero existe un riesgo importante de que se produzca.

Las no conformidades deberían clasificarse adicionalmente en función de la parte del sistema de gestión a la que se refieran, incluyendo:

- calidad;
- seguridad;
- medio ambiente; u
- otras categorías según las circunstancias, la estructura, las funciones y los objetivos de la organización de acción contra minas y las necesidades de la NMAA y del organismo de monitoreo.

5.10.3 Severidad de la no conformidad

El sistema de monitoreo debería identificar la severidad de cualquier no conformidad como:

- a) Mayor: una situación grave que suele estar asociada con problemas serios que incluyen, pero no se limitan a:
 - No se está implementando un elemento importante del SGC (u otro sistema sujeto a monitoreo);
 - Algo que afecta a todo o a todos en la organización/elemento operacional;
 - Podrían surgir problemas significativos si el producto no conforme se entrega al cliente/usuario final;
 - Problemas ocurridos antes del lanzamiento del producto, pero con el conocimiento del cliente/usuario final; o
 - Problemas que conllevan un riesgo significativo para una organización, su gente u otras partes interesadas.
- b) Menor: situaciones menos graves que incluyen, pero no se limitan a:
 - Casos aislados de no conformidad de los requisitos;
 - Información incorrecta o falta de información no crítica, y
 - Problemas cuyas consecuencias se limitan a ineficiencias internas, pero los productos y los clientes/usuarios finales no se ven afectados.

Las no conformidades deberían clasificarse una vez que se conozca el alcance total del problema. Puede surgir información adicional durante el análisis de causa raíz de la no conformidad o mediante la discusión con otros funcionarios. Las no conformidades menores pueden pasar a ser mayores en función de factores como:

- una serie de incidentes relacionados entre sí;
- los procesos o productos relacionados que se ven afectados, y
- el análisis de causa raíz que identifique un problema mayor.

5.10.4 No conformidades críticas

Una no conformidad crítica es una no conformidad mayor que implica además un riesgo inminente y significativo para la seguridad, el medio ambiente y/o la calidad de cualquier

empleado, visitante, cliente, autoridad, integrante del público, otras partes interesadas o el medio ambiente/infraestructura.

Notas:

El descubrimiento de una mina o de REG en un terreno presentado para su inspección, o que ya haya sido liberado, debe constituir siempre una no conformidad crítica.

Las NMAA, las autoridades contratantes y las agencias pueden elegir adoptar definiciones adicionales de no conformidad crítica según corresponda y según lo establecido en los NMAS, los contratos, los acuerdos de acreditación u otra documentación pertinente.

Las autoridades deberían facultar a los monitores para detener las operaciones en un lugar de trabajo en cualquier ocasión en la que tengan motivos para creer que se ha producido o es probable que se produzca una no conformidad crítica.

5.10.5 Observaciones

El personal encargado del monitoreo también puede detectar deficiencias en los procesos o productos que, si bien no constituyen una no conformidad, pueden mejorarse. Estas circunstancias pueden clasificarse como observaciones y registrarse en la documentación de monitoreo.

Aunque una observación no constituye una no conformidad en el momento de registrarse puede convertirse en no conformidad si no se adoptan las correspondientes medidas preventivas subsecuentes. El monitoreo en una fecha posterior debería revisar el estado de las observaciones anteriores.

5.10.6 Respuestas a la no conformidad

Todas las no conformidades identificadas (incluidas las identificadas durante el monitoreo) deberían documentarse dentro del SGC de la organización sujeta a monitoreo. Los monitores también deberían incluir las no conformidades identificadas durante el monitoreo en los registros de monitoreo. Las acciones en respuesta a la no conformidad deberían incluir acciones correctivas (para eliminar la causa de una no conformidad detectada) y, cuando sea pertinente, acciones preventivas (para eliminar la causa de una no conformidad potencial).

Los registros de la organización de acción contra minas deberían incluir:

- a) una descripción de la no conformidad;
- b) el aspecto del SGC (estándar, requisito, SOP u otro elemento del sistema de gestión) al que se refiere;
- c) la fecha de la no conformidad;
- d) la categoría y la severidad de la no conformidad;
- e) el análisis de la causa raíz de la no conformidad;
- f) acciones correctivas acordadas (incluidas acciones para evitar la recurrencia);
- g) acción preventiva acordada (si procede);
- h) quién tendrá la responsabilidad de llevar a cabo las acciones acordadas;
- i) fecha en la que se tomarán las medidas;
- j) cómo se comprobará la implementación y la eficacia de las acciones; así como
- k) información adicional necesaria para que los monitores, el personal directivo y las autoridades puedan identificar tendencias a lo largo del tiempo y entre las organizaciones y los elementos en términos de su desempeño.

Cuando se haya producido una no conformidad crítica o mayor y alguien haya sufrido daños, puede ser necesario realizar una investigación formal (de acuerdo con IMAS 10.60 Reporte e Investigación de incidentes de desminado).

Siempre debería haber seguimiento después de la identificación de cualquier no conformidad para confirmar que se hayan tomado las medidas adecuadas para corregir la situación y evitar la recurrencia. El seguimiento puede realizarse a través de la provisión de evidencia documental al organismo de monitoreo o en visitas al sitio, según sea apropiado.

5.10.7 Implicaciones de la no conformidad para la acreditación

Dependiendo de los resultados del monitoreo, y la ocurrencia y severidad de las no conformidades dentro de una organización, los monitores pueden recomendar la suspensión o terminación del acuerdo de acreditación de una organización. Cualquier acción de este tipo debería gestionarse de acuerdo con los requisitos del IMAS 07.30 Acreditación de Organizaciones de Acción Contra Minas.

5.11 Revisión del sistema de monitoreo

El desempeño del sistema de monitoreo debe estar sujeto a revisión a intervalos apropiados y en función de los resultados del propio SGC del organismo de monitoreo.

5.12 Integrar el monitoreo y la gestión basada en resultados

La gestión de calidad se enfoca particularmente en la calidad de los productos/resultados como parte de la garantía de que el trabajo se realiza correctamente. Las organizaciones de acción contra minas también deben asegurarse de que se elija el trabajo adecuado para lograr el impacto necesario que marcará la diferencia para las personas, las sociedades y los países afectados. La GC también debe enfocarse en este segundo requisito de asegurarse de que los recursos se dirijan a la consecución de los objetivos estratégicos establecidos, y no sólo a mantener a la gente ocupada.

El monitoreo a largo plazo es de pertinencia directa para los aspectos de la gestión basada en resultados que abordan aspectos tales como si la tierra se ha utilizado para el propósito esperado y si ese uso de la tierra conduce a los resultados esperados a mediano plazo, y efectos tales como una mayor salud de la población. Los sistemas de monitoreo deberían considerar el uso de indicadores de gestión basada en resultados relacionados con los resultados del uso de los productos y los impactos más a largo plazo.

6 Organismo de monitoreo - obligaciones generales

6.1 General

La NMAA debe establecer un organismo de monitoreo. El organismo de monitoreo, cualquiera sea su nombre, debe tener una descripción escrita de sus responsabilidades, los métodos que se utilizarán en el proceso de monitoreo y el alcance técnico de sus actividades.

Cualquier organismo de monitoreo designado por la NMAA debe contar con el personal, el equipo y el entrenamiento adecuado.

Cuando el organismo de monitoreo actúe también como organismo nacional de acreditación y/o como organismo de inspección, la relación entre sus funciones debe estar claramente establecida.

6.2 Independencia, imparcialidad e integridad

El personal del organismo de monitoreo debe estar, en la medida de lo posible, libre de presiones operacionales, políticas, comerciales, financieras y otras, que puedan afectar su juicio. Se deben implementar políticas y procedimientos para asegurar que las personas u organizaciones externas al organismo de monitoreo no puedan influir en los resultados de las inspecciones, evaluaciones o monitoreos.

El organismo de monitoreo y su personal no deben participar en ninguna actividad que pueda entrar en conflicto con la independencia de sus actividades. En especial, no deben estar directamente involucrados en organizaciones que lleven a cabo cualquier actividad de acción contra minas, o que diseñen, fabriquen, suministren, instalen, utilicen o mantengan servicios o equipos para organizaciones que operen en el sector de la acción contra minas, o en campos estrechamente relacionados. Estas restricciones también se aplican a los familiares cercanos y a los socios comerciales del personal del organismo de monitoreo.

Todas las partes interesadas deben tener acceso a los servicios del organismo de monitoreo. Los procedimientos bajo los cuales opera el organismo deben ser administrados de manera no discriminatoria y con sensibilidad de género.

6.3 Confidencialidad

El organismo de monitoreo debe garantizar la adecuada confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades. Se deben proteger los derechos de propiedad. Los

procedimientos del organismo de monitoreo no se deben divulgar, en principio, a nadie más que a la NMAA, excepto para informar a organizaciones concretas de acción contra minas o a otras partes interesadas que necesiten acceder a la información, sobre los resultados del monitoreo de sus actividades.

El organismo de monitoreo debería utilizar datos anónimos cuando sea apropiado para fomentar y permitir una mayor difusión de los resultados del monitoreo.

6.4 Organización

El organismo de monitoreo debe contar con una organización eficaz y eficiente.

El organismo debe contar con un gerente técnico, sea cual sea su nombre, que esté cualificado y tenga experiencia en el monitoreo de actividades relevantes de acción contra minas y que tenga la responsabilidad general de garantizar que las actividades de monitoreo se lleven a cabo de conformidad con los NMAS, los IMAS y otros estándares relevantes. El gerente técnico debería, si es posible, ser un empleado permanente.

6.5 Sistema de gestión

El organismo de monitoreo debe desarrollar y mantener procedimientos documentados. El organismo de monitoreo debe implementar un SGC interno, preferiblemente basado en un sistema reconocido, como el estándar ISO 9001. La dirección del organismo de monitoreo debe designar a una persona que, con independencia de otras funciones, debe tener autoridad y responsabilidad definidas para toda la gestión de calidad dentro del organismo de monitoreo. Para los aspectos relacionados con la calidad, esta persona, debe tener acceso directo al ejecutivo de mayor rango de la NMAA.

El organismo de monitoreo debe asegurar que sus políticas de calidad y otras aplicables son entendidas y sus procedimientos son implementados y mantenidos en todos los niveles de la organización. Cuando sus sistemas y procedimientos afecten la realización del programa de acción contra minas, debería acordarse la relación de trabajo entre el organismo y la organización de acción contra minas, y formar parte de los acuerdos contractuales.

6.6 Personal

El organismo de monitoreo debe contar con un número suficiente de funcionarios competentes con la gama y el nivel de experticia necesarios para desempeñar sus funciones habituales. El organismo de monitoreo debe tener acceso a experticia técnica sobre todas las actividades que serán monitoreadas.

6.7 Métodos y procedimientos de monitoreo

El organismo de monitoreo debe establecer y mantener procedimientos escritos para todas las actividades de monitoreo.

6.8 Registros y análisis

El organismo de monitoreo debe preparar y mantener registros de todos los monitoreos e inspecciones. Todos los registros deben ser guardados de forma segura durante un período de al menos cinco años, manteniéndose seguros y de forma confidencial para el solicitante, a menos que la ley disponga lo contrario. En la medida de lo posible, el monitoreo a largo plazo del uso de la tierra después de la liberación de esta debe continuar más allá de los cinco años, y deberían realizarse acuerdos para entregar esta actividad a un organismo permanente adecuado, en caso de que el organismo de monitoreo cese actividades.

El organismo de monitoreo debe analizar los resultados del monitoreo según sea necesario para presentar informes, KPI e información válidos, pertinentes y actualizados a los usuarios de la información de monitoreo.

6.9 Apelaciones

La NMAA debe establecer un sistema justo e imparcial que permita a las organizaciones de acción contra minas apelar contra las decisiones del organismo de monitoreo que consideren injustas, o cuando surjan nuevas evidencias. El sistema de apelación debe incluir el uso de un arbitraje independiente.

7 Responsabilidades

7.1 Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (NMAA)

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

- a) establecer un sistema para monitorear el cumplimiento de los acuerdos de acreditación, estándares, normas y demás legislación aplicable por parte de las organizaciones de acción contra minas;
- b) especificar los estándares nacionales y aportar directrices para el monitoreo de las organizaciones de acción contra minas;
- c) monitorear el trabajo del organismo de monitoreo, garantizar que el sistema de monitoreo se aplique de forma justa, equitativa y con conciencia de género,
- d) asegurar que el monitoreo no interrumpa ni retrase innecesariamente los proyectos de acción contra minas; y
- e) asegurar las acciones de seguimiento adecuadas sobre las recomendaciones del organismo de monitoreo.

La NMAA, o la organización que actúe en su nombre, debería:

- f) acreditar y designar un organismo de monitoreo; y
- g) realizar periódicamente auditorías externas de calidad y financieras sobre el organismo de monitoreo.

7.2 Organismo de monitoreo

El organismo de monitoreo debe:

- a) tener acreditación de la NMAA para operar como organismo de monitoreo;
- b) monitorear las organizaciones de acción contra minas, incluidas las subunidades;
- c) proveer documentación sobre las actividades de monitoreo y las inspecciones según lo requerido por la NMAA;
- d) establecer y mantener un sistema de gestión de calidad eficaz y documentado para el monitoreo;
- e) analizar los resultados del monitoreo para verificar que se satisfagan los requisitos de los usuarios de la información de monitoreo.
- f) trabajar con las organizaciones de acción contra minas para educar e informar a los funcionarios de la organización, en particular a los gerentes del sitio de tarea (cualquiera que sea su denominación), sobre sus responsabilidades de cooperación con los monitores, incluyendo, en el caso de las operaciones de despeje, facilitar el monitoreo cercano.
- g) reclutar personal de monitoreo debidamente cualificado y con experiencia y garantizar que son entrenados para realizar las visitas de monitoreo de manera que se minimice la interrupción de las actividades de acción contra minas que se están monitoreando, incluyendo, cuando corresponda, el requisito de cumplir con las instrucciones de seguridad de la organización de acción contra minas;
- h) recopilar una lista de monitores certificados para llevar a cabo el monitoreo "de cerca" de actividades peligrosas especificadas, difundir la lista a las organizaciones de acción contra minas pertinentes y entrenar a los monitores en sus funciones a este respecto;
- i) instruir a los monitores sobre sus responsabilidades y autoridad en caso de que se observe una no conformidad crítica;

7.3 Organizaciones de acción contra minas

La organización sujeta a monitoreo debe:

- a) aplicar prácticas de gestión y procedimientos operacionales y de gestión de calidad que lleven a que las actividades de acción contra minas cumplan o superen los estándares acordados y especificados (normalmente NMAS o IMAS), y que también cumplan o superen los requisitos especificados en el contrato, el acuerdo de acreditación, otros acuerdos formales pertinentes y las reglas y regulaciones aplicables;
- b) mantener, asegurar la exactitud y la validez, y poner a disposición del organismo de monitoreo la documentación (incluidos los SOP y otros procedimientos escritos), los reportes, los registros (incluidos los reportes de monitoreo interno y de calidad) y otros datos sobre sus actividades;
- c) facilitar al organismo de monitoreo el acceso a todos los lugares, edificios y otras instalaciones que deban visitarse como parte del requisito de monitoreo;
- d) trabajar con el organismo de monitoreo para educar e informar al personal de la organización de la acción contra minas, en particular a los gerentes del sitio de tarea (cualquiera que sea su denominación), sobre sus responsabilidades de cooperación con los monitores, incluyendo, en el caso de actividades peligrosas, facilitar el monitoreo cercano.
- e) cumplir plenamente y sin demora con las instrucciones de los monitores en caso de existir una no conformidad crítica que requiera el cese inmediato de los trabajos.

En ausencia de un NMAA o de una autoridad similar, la organización de acción contra minas debería asumir responsabilidades adicionales, si así lo solicitan las autoridades nacionales o de la ONU que actúan en nombre de la nación anfitriona, y la financiación de los donantes lo permita. Estas incluyen, entre otros:

- a) acordar con el donante (o el cliente) un sistema para el monitoreo de las actividades de acción contra minas; y
- b) prestar asistencia a la nación anfitriona, durante el establecimiento de una NMAA, en la elaboración de estándares nacionales para el monitoreo.

7.4 Donantes y otras partes interesadas

Cuando una organización donante u otro cliente haya redactado un contrato u otro acuerdo formal, la organización donante/cliente debe ser responsable de incluir en dicho documento el requisito de que el socio o socios ejecutores cumplan con los requisitos nacionales de monitoreo establecidos por la NMAA u otro organismo internacional apropiado que actúe en su nombre.

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:

- i. IMAS 03.40 Prueba y evaluación del equipo de acción contra minas
- ii. IMAS 04.10 Glosario de términos, definiciones y abreviaturas de acción contra minas
- iii. IMAS 06.10 Gestión del entrenamiento
- iv. IMAS 07.30 Acreditación de organizaciones y operaciones de acción contra minas
- v. IMAS 09.10 Requisitos de despeje
- vi. IMAS 09.11 Despeje del campo de batalla
- vii. IMAS 09.42 Pruebas operacionales para caninos detectores de minas y guías
- viii. IMAS 10.20 Seguridad y salud ocupacional - Seguridad en el sitio de desminado
- ix. IMAS 10.30 Seguridad y salud ocupacional - Equipo de protección personal
- x. IMAS 10.40 Seguridad y salud ocupacional - Apoyo médico en las operaciones de desminado
- xi. IMAS 10.50 Seguridad y salud ocupacional - Almacenamiento, manejo y transporte de explosivos
- xii. IMAS 10.60 Seguridad y salud ocupacional - Reporte e investigación de incidentes de desminado
- xiii. IMAS 10.70 Seguridad y salud ocupacional - Protección del medio ambiente

Se debería usar la última versión/edición de estos documentos. El GICHD mantiene copias de todas las referencias utilizadas en este estándar. Un registro de la última versión/edición de los estándares IMAS, sus guías y referencias, es mantenido por el GICHD, y pueden ser leídos en el sitio web de IMAS (www.mineactionstandards.org). Las autoridades nacionales de acción contra minas, los empleadores y otros órganos y organizaciones interesados deberían conseguir copias antes de poner en marcha programas de acción contra minas.

Anexo B

Planificación y conducción de las visitas de monitoreo

B.1 Generalidades.

Las visitas en el sitio se realizan para recopilar datos/evidencia sobre el desempeño de las organizaciones de acción contra minas, para identificar los aspectos que requieren mejoras y para establecer y mantener la confianza en la calidad de las actividades y los productos de la acción contra minas.

El monitoreo mediante visitas en el sitio, tal y como se entiende en el contexto de la acción contra minas, presenta un estrecho paralelismo con los principios de auditoría de los sistemas de gestión de calidad y el medio ambiente, tal y como se detalla en el estándar ISO19011:2002.

Los monitores deberían ser competentes para llevar a cabo la función de monitoreo de acuerdo con los requisitos del organismo de monitoreo (obligaciones) discutidos en la sección 6. El proceso de monitoreo y las actividades del monitor se describen en la página B-2.

El enfoque clave de una visita al sitio es enfocarse no sólo en determinar si los procesos y productos son correctos en sí mismos, sino en asegurarse de que la organización de acción contra minas cuente con un sistema funcional para asegurar la calidad. Si se identifica una no conformidad durante una visita al lugar, las preguntas clave a ser respondidas son: cómo y por qué es posible que la propia organización de acción contra minas no haya identificado y corregido la no conformidad antes de la visita de inspección. El enfoque es que el sistema funcione correctamente. Al final de una visita al lugar, debería quedar claro para todas las partes si es necesario introducir cambios en los procedimientos internos de calidad para detectar y corregir la causa raíz de las no conformidades.

B.2 Determinación de sitios a visitar

Las visitas en el sitio pueden realizarse en cualquier lugar de trabajo, incluyendo:

- a) oficinas y centros administrativos;
- b) sitios de trabajo de liberación de tierras (ENT, ET y despeje)
- c) áreas de almacenamiento de munición (ASA), edificios de procesamiento de municiones (APB), sitios e instalaciones de procesamiento de arsenales;
- d) instalaciones médicas;
- e) lugares de educación sobre el riesgo;
- f) lugares donde se realizan actividades de asistencia a víctimas;
- g) instalaciones de fabricación y mantenimiento;
- h) centros de pruebas y evaluación;
- i) instalaciones de entrenamiento, y
- j) cualquier otro lugar en el que se lleven a cabo actividades pertinentes al programa de acción contra minas.

Se puede encargar a los monitores que realicen visitas puntuales a los sitios o que apliquen un programa de visitas a varios sitios durante un periodo prolongado.

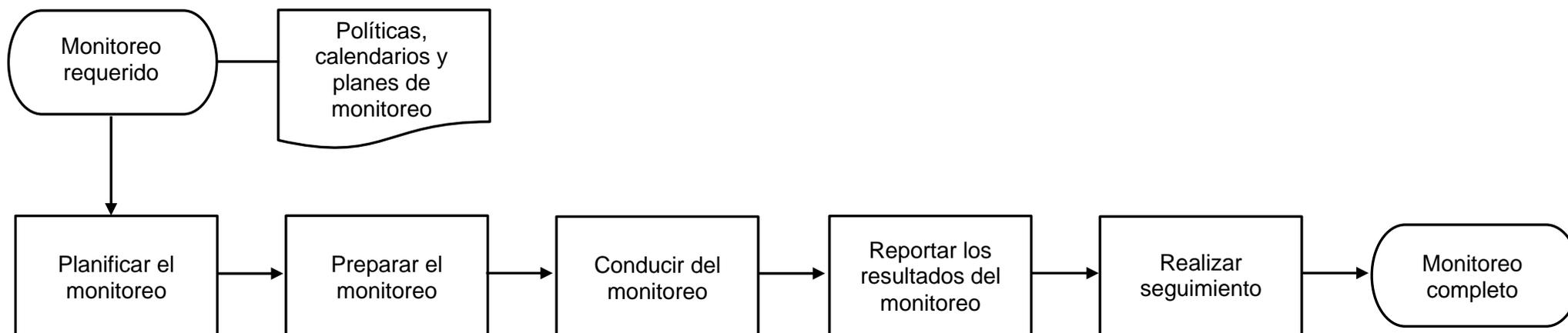
En todos los casos los monitores deberían asegurar que cada lugar esté claramente identificado y que se especifiquen las actividades que serán monitoreadas en el lugar.

B.3 Definir el propósito y el alcance de la visita

El alcance y el propósito de cada visita in situ deberían estar claramente definidos por escrito. Definir el alcance en términos de los estándares, procedimientos, procesos, reglamentos u otros requisitos frente a los cuales se verificará el cumplimiento y el desempeño.

El propósito puede ser prestar apoyo al proceso de acreditación, observar la actividad operacional diaria, en respuesta a una no conformidad anterior, observar (y ganar confianza en) la prueba y evaluación del equipo, verificar las prácticas de gestión u otros aspectos pertinentes para el desempeño de una organización de acción contra minas.

PROCESO DE MONITOREO



Organismo de monitoreo:

- Programar el monitoreo basándose en:
- Importancia de los aspectos a ser monitoreados
- Resultados de monitoreos anteriores
- No conformidades anteriores
- Requisitos de los estándares, SOP, acreditación, etc.

Monitor:

- Revisa los requisitos
- Revisa los resultados de monitoreos anteriores
- Revisa reportes anteriores sobre no conformidades
- Prepara listas de verificación
- Establece el momento/sincronización para el monitoreo
- Hace enlace con la organización de acción contra minas (para las visitas anunciadas)

Monitor:

- Gestiona la reunión de apertura con la administración del sitio
- Cumple con las leyes de monitoreo, SOP, listas de verificación, etc.
- Coteja los hallazgos del monitoreo
- Registra y clasifica las no conformidades

Monitor:

- Presenta los resultados a la administración del sitio al finalizar la reunión
- Acuerda las medidas correctivas, los plazos y las responsabilidades con la administración del sitio
- Obtiene las firmas de la administración del sitio para aceptar las no conformidades y las acciones correctivas acordadas.
- Envía copia del reporte de monitoreo al organismo de monitoreo y a la organización de acción contra minas

Monitor:

- En la fecha de finalización acordada, se mantiene en contacto con la administración del sitio para garantizar la implementación efectiva de todas las medidas correctivas acordadas.
- De lo contrario, actualiza los registros con copia al organismo de monitoreo y a la organización de acción contra minas y coordina con la administración del sitio las acciones adicionales.

PROCESO DE MONITOREO

No es necesario que durante una sola visita al lugar se intente realizar el monitoreo de todos los aspectos de una organización y sus actividades, aunque en algunas ocasiones un organismo de monitoreo podría decidir hacerlo. Por lo general, será más pertinente centrarse en un ámbito limitado, en el cual se investiga más detalladamente. En otros momentos, podría ser mejor abarcar un mayor ámbito, pero aceptar menos oportunidades para considerar los detalles e interacciones entre las partes del sistema de gestión.

El monitoreo debería incluir una combinación adecuada de visitas, con una serie de propósitos, para mantener la confianza, sin imponer una carga tan grande a la organización de acción contra minas que comprometa su capacidad para entregar el producto.

B.4 Definir el tipo de visita

Las visitas en el sitio pueden ser anunciadas y realizarse en un momento acordado con las organizaciones sujetas al monitoreo, o pueden no anunciarse. Cada tipo de visita tiene ventajas y desventajas.

Las visitas anunciadas garantizan que el personal clave y la documentación de apoyo estén disponibles para respaldar las respuestas a las preguntas del monitor. Los monitores no deberían necesariamente esperar observar las actividades cotidianas características en todos los aspectos. La organización de acción contra minas puede tratar de hacer un esfuerzo adicional para impresionar.

Las visitas sin previo aviso ofrecen la oportunidad de observar el trabajo tal cual se realiza habitualmente, pero es posible que la ausencia de las personas o los registros clave limite la habilidad del monitor para buscar evidencias que respalden sus preguntas y sus análisis.

Es probable que la posibilidad de realizar visitas sin previo aviso influya positivamente en la forma en que una organización lleva a cabo su actividad diaria, pero un programa de visitas excesivas sin previo aviso puede ser contraproducente. Tanto el monitor como la organización operativa pueden volverse complacientes y caer en rutinas.

Las visitas sin previo aviso pueden no siempre ser posibles (especialmente en lugares de trabajo con protocolos de seguridad o permisos de acceso complejos, como los que pueden encontrarse en algunas instalaciones médicas y en lugares de destrucción de arsenales a gran escala).

El monitoreo de la acción contra minas debería incluir una combinación de visitas anunciadas y no anunciadas que sea apropiada para la situación en particular.

B.5 Planificación de la visita

Los monitores deberían tener una idea clara de lo que van a buscar durante la visita. El alcance de la visita debería identificar aquellos procedimientos, procesos, estándares o reglamentos frente a los cuales el cumplimiento será verificado.

Los monitores deberían estar preparados para evaluar no solamente cómo se reflejan cada uno de los requisitos, sino también cómo funciona el sistema de gestión como un todo.

B.5.1 Revisión de los requisitos

Los monitores deberían asegurarse de estar familiarizados con las versiones más actualizadas de los estándares, procedimientos, contratos u otros requisitos frente a los que van a verificar el cumplimiento.

B.5.2 Identificar las actividades y los riesgos asociados

Los monitores deberían confirmar el alcance de la visita y la gama de actividades, procesos y productos que requerirán ser observados y verificados.

Los monitores deberían identificar cualquier aspecto del alcance de la visita en los que no sean competentes, o no estén autorizados para monitorear y, acordar las acciones apropiadas con el organismo de monitoreo. Esto puede incluir:

- eliminar dichas actividades del ámbito de la visita, o bien
- poner a disposición personal adicional competente para monitorear dichas actividades.

Los monitores deberían verificar que se hayan identificado y evaluado los riesgos asociados con las actividades y los lugares que serán monitoreados, y que se hayan acordado medidas de control adecuadas y eficaces. Cuando se necesite autorización para el monitoreo cercano de actividades peligrosas y/o la derogación de una distancia de seguridad normal, los monitores deberían confirmar que cuentan con las correspondientes autorizaciones y excepciones.

B.5.3 Revisión de los resultados de monitoreos anteriores

Los monitores deberían revisar los resultados de las visitas del sitio anteriores y otros monitoreos (como los KPI actualizados, los resultados del cuadro de mando integral u otra información pertinente).

La planificación de la visita al lugar debería tener en cuenta los hallazgos anteriores y el desempeño de la organización de acción contra minas. Puede que los monitores necesiten enfocar esfuerzos particulares en aspectos del trabajo de la organización que previamente han mostrado o exhibido debilidades o no conformidades.

B.5.4 Uso de listas de verificación

Las listas de verificación constituyen una buena disciplina en el monitoreo y pueden ofrecer evidencia objetiva de que el alcance del monitoreo ha sido adecuadamente cubierto. Los monitores deberían comprender el contenido de la lista de verificación y no utilizarla simplemente como un registro de casillas.

Una lista de verificación bien preparada ofrece una serie de ventajas:

- a) Sirve para que el monitor recuerde que no se deja ningún asunto importante sin atender. Esto puede ser un asunto importante en sitios grandes y complejos en los que se corre el riesgo de distraerse frente a una larga lista de tareas.
- b) Una lista básica estándar puede (y debería) adaptarse a las diferentes visitas del sitio. En algunas ocasiones, especialmente en las visitas repetidas y parecidas, se puede utilizar una lista estandarizada (aunque es importante revisarla periódicamente para evitar que se vuelva obsoleta, desactualizada o de otra manera inadecuada).
- c) Puede utilizarse para presentar un formato en el que se puedan incluir evidencias e información más detallada.
- d) Presenta evidencia de que se ha abordado todo el alcance del monitoreo.
- e) Fomenta la consistencia del enfoque: esto es importante cuando varios monitores trabajan en el programa o cuando se comparan los resultados de varias organizaciones.

También hay desventajas/riesgos relacionados con las listas de verificación, tales como:

- a) Pueden convertirse en listas de verificación con poca o ninguna investigación realizada durante la visita al lugar;
- b) Se preparan (o ya están estandarizadas) antes de la visita al lugar. La situación sobre el terreno puede requerir una respuesta modificada, momento en el que la lista de verificación debería utilizarse como marco y no como procedimiento fijo. El monitoreo debe adaptarse a las circunstancias y condiciones locales en el momento de la visita. Esto puede requerir que, en algunas oportunidades, las listas de verificación se ajusten o se dejen de lado.
- c) Los hallazgos durante las visitas al sitio suelen conducir a la necesidad de seguir un rastro de evidencias para entender las causas raíz. Estas evidencias son imprevisibles y requieren un enfoque abierto y flexible.

Independientemente de las circunstancias, los monitores nunca deberían seguir ciegamente las listas de verificación ni ignorar la evidencia importante relacionada con aspectos de las operaciones que puedan quedar fuera del alcance inmediato de la visita al sitio.

B.5.5 Enlace con las organizaciones de acción contra minas

Para las visitas anunciadas, el monitor debería ponerse en contacto con la organización de acción contra minas para determinar el momento, la logística y, en caso necesario, el alojamiento y la alimentación.

Para las visitas sin previo aviso, el monitor debería tener la seguridad de que cuenta con el transporte independiente, el alojamiento y otros requisitos logísticos y que estos aspectos no limiten la capacidad de llevar a cabo un monitoreo eficaz.

B.5.6 Preparación de la documentación

Antes de dirigirse al lugar, los monitores deberían asegurarse de que toda la documentación necesaria (copias de procedimientos, estándares, contratos y otros requisitos, así como listas de verificación, listas de aspectos a recordar, formularios, etc.) esté disponible en cantidad suficiente para los requerimientos de la visita al lugar.

B.6 Realización de la visita

B.6.1 Roles y responsabilidades de los monitores

Los monitores son requeridos para:

- a) Cumplir con los estándares y procedimientos de monitoreo;
- b) Comunicar y aclarar los requisitos de monitoreo a las organizaciones que son objeto de este;
- c) Planificar y llevar a cabo las funciones de monitoreo asignadas;
- d) Preparar la documentación de monitoreo;
- e) Ejercer objetividad;
- f) Actuar de forma ética;
- g) Cooperar con otros monitores;
- h) Cumplir con los procedimientos de seguridad de la organización de acción contra minas;
- i) Recoger y analizar evidencia;
- j) Exigir a la organización de acción contra minas que detenga el trabajo en caso de que el monitor identifique una no conformidad crítica real o potencial;
- k) Reportar inmediatamente las no conformidades críticas;
- l) Documentar la evidencia que soporte los hallazgos y conclusiones;
- m) Mantenerse dentro del alcance de monitoreo establecido;
- n) Permanecer atento a cualquier situación que pueda requerir investigación adicional;
- o) Reportar los resultados de forma clara, concluyente y sin demora;
- p) Verificar la eficacia de las acciones correctivas previamente acordadas con las organizaciones de acción contra minas;
- q) Garantizar que los documentos relacionados con el monitoreo se conserven y se guarden de forma segura; y
- r) Reportar cualquier obstáculo importante para la conducción de las visitas de monitoreo.

B.6.2 Reunión de apertura

Todas las visitas de monitoreo deberían comenzar con una breve reunión entre los monitores y la administración del sitio. La reunión debería incluir:

- a) Presentación de los participantes y sus funciones;
- b) Confirmación del alcance y el propósito de la visita;
- c) Confirmación del calendario y de cualquier reunión interina planeada durante la visita;
- d) Métodos y procedimientos que se utilizarán durante la visita;
- e) Información de que la visita representará una muestra de información - si no se encuentran problemas durante la visita, ello no significa que no existan problemas. La gestión de calidad sigue siendo la principal responsabilidad de la organización;
- f) Comprobar que la documentación (tales como los procedimientos operacionales estándar) disponible para los monitores es la versión vigente;
- g) Confirmación de las vías de comunicación entre el monitor y la administración del

-
- sitio;
- h) Confirmación de que se mantendrá informada a la administración del sitio sobre el progreso de la visita;
 - i) Confirmación de que todos los recursos e instalaciones necesarios para el monitor están disponibles (como guías, equipos de protección personal, etc.);
 - j) Confirmación de los aspectos de confidencialidad;
 - k) Información sobre la seguridad que se ofrece al monitor en el lugar de trabajo;
 - l) Confirmación del método de reporte y clasificación de las no conformidades;
 - m) Información sobre el sistema de apelación.

El monitor debería llevar un registro de asistencia a la reunión de apertura.

En los momentos en los que los mismos monitores repiten las visitas rutinarias en los mismos lugares durante un período de tiempo, los monitores pueden acortar la reunión de apertura a un mínimo, para que incluya lo siguiente:

- Confirmación del alcance de la visita;
- Se recuerda que si no se encuentran problemas durante la visita no significa que no existan;
- Comprobación de que la documentación es la versión actual, y
- Sesión informativa sobre la seguridad en el lugar.

Tenga en cuenta que una sesión informativa sobre seguridad, que incluya simulacros de incendio y evacuación, es apropiada en todos los lugares de trabajo, no sólo en aquellos en los que se estén llevando a cabo operaciones de liberación de tierras.

Los guías que se asignen a los monitores deberían ayudar a los monitores, asegurándose de que los monitores entiendan y respeten los procedimientos de seguridad del lugar. Los guías no deberían interferir en el proceso de monitoreo, ni responder a las preguntas en nombre de las personas entrevistadas por el monitor.

B.6.3 Recopilación de información

Los monitores deberían mirar, escuchar y hacer preguntas durante la visita al lugar. Siempre que sea posible, las preguntas deben ser “abiertas”. Las preguntas cerradas (de respuesta: sí/no) deberían reducirse al mínimo.

- Mirar: observar las actividades, evaluar la competencia y la conformidad con los procedimientos, tomar notas y evitar sacar conclusiones sobre la base de apreciaciones subjetivas.
- Escuchar: prestar atención, evaluar las respuestas y hacer más preguntas relacionadas con las respuestas.
- Preguntar: formular preguntas abiertas, tales como: ¿cómo?, ¿qué?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿quién?, etc.; incluya hipótesis tales como: “¿qué pasaría si...?”; comparar las respuestas de los diferentes encuestados a la misma pregunta.

Deberían abordarse todos los aspectos del ámbito del monitoreo. El monitoreo debería llegar a una conclusión clara respecto a cada aspecto: ¿está bien, hay alguna no conformidad (mayor, menor o crítica) o una observación?

Las conclusiones deberían estar respaldadas por evidencia objetiva. Las evidencias deberían ser claramente identificadas y registradas.

Un monitor debería estar seguro de la no conformidad antes de notificarla como tal. En caso de duda, la situación puede identificarse como una observación para alentar el seguimiento.

Durante la visita al lugar, los monitores deberían enfocarse en aquellos aspectos específicos al alcance de la visita, pero también deberían estar atentos a aspectos más amplios de los sistemas de gestión y desempeño de la organización.

Entre los aspectos sobre los que se puede recabar información (durante una o una serie de visitas al sitio) se incluyen:

- Prácticas y sistemas de gestión;
- Procesos de apoyo (logística, recursos humanos, finanzas y administración);
- Salud, seguridad y medio ambiente;
- Sistemas de señalización y advertencia

- Equipos (adquisición, pruebas y evaluación, uso, mantenimiento y reparación);
- Actividad operacional:
 - Liberación de tierras (estudio no técnico, estudio técnico y despeje)
 - Educación en el riesgo de minas y enlace comunitario;
 - Asistencia a víctimas;
 - Destrucción de arsenales;
 - EOD;
- Competencia, entrenamiento y sensibilización del personal;
- El sistema de gestión de calidad, la seguridad y el medio ambiente propios de la organización de acción contra minas;
- Documentación (procedimientos operacionales estándar, políticas, estándares, reglamentos, contratos, etc.);
- Registros.

La inspección del producto (CC) mediante muestreo u otras formas de inspección puede incluirse en una visita al sitio. El anexo C de este estándar ofrece orientación adicional sobre el uso de técnicas de muestreo.

B.6.4 Monitoreo de actividades peligrosas

Los monitores de la acción contra minas pueden necesitar observar una serie de actividades peligrosas a corta distancia, entre ellas:

- Estudio de minas/REG, ejercicios de búsqueda y despeje;
- Traslado y manipulación de elementos explosivos, como bombas durante la destrucción de arsenales;
- Operación de sistemas de desminado mecánico;
- Utilización de máquinas motorizadas en los talleres;

En todos los casos, las autoridades deberían dar su consentimiento a los monitores para que realicen el monitoreo, asegurarse de que hayan recibido entrenamiento adecuado para la función y proporcionar a las organizaciones de acción contra minas una lista actualizada de los monitores autorizados.

Muchas NMAA y organizaciones de acción contra minas establecen que no se permite que los visitantes se acerquen a una distancia determinada de un desminador que esté trabajando y que, si el visitante se acerca, el desminador debe dejar de trabajar. En el caso del monitoreo *in situ* del desminado/estudio técnico, esta restricción puede levantarse si:

- (a) un monitor debidamente cualificado y autorizado que esté usando el equipo de protección personal apropiado (según el IMAS 10.30 Seguridad y salud ocupacional - Equipo de protección personal) y que haya recibido las instrucciones de seguridad del sitio, solicite la derogación, y
- (b) El administrador del sitio de la organización de acción contra minas (sea cual sea su denominación) está de acuerdo en que el acercamiento puede llevarse a cabo de forma no disruptiva.

Esta excepción permite el monitoreo de cerca de los desminadores cuando el cumplimiento de los SOP no pueda verificarse a distancia. Este monitoreo de cerca sólo se debe realizar cuando sea necesario y debe exponer a un mínimo número de personas al peligro durante el menor tiempo posible.

Pueden requerirse excepciones similares en relación con otras actividades potencialmente peligrosas. Deberían estar sujetas a un sistema similar de solicitud y acuerdo.

B.6.5 Monitoreo de materiales peligrosos y controlados

Las operaciones de acción contra minas incluyen la necesidad de manejar, almacenar y transportar materiales peligrosos y controlados, incluidas varias categorías de explosivos, medicamentos controlados, combustibles, lubricantes, aceite hidráulico, gas a presión y otras

sustancias que podrían ser perjudiciales para la salud humana.

Los monitores deberían verificar que la organización de acción contra minas haya identificado cualquier material y sustancia de este tipo y que cuentan con los correspondientes procedimientos y controles.

El IMAS 10.50 ofrece orientación sobre el almacenamiento, el transporte y el manejo seguro de explosivos. Es necesario tener en cuenta que otras normativas nacionales e internacionales pueden ser aplicables.

B.6.6 Monitoreo de los aspectos de salud y seguridad ocupacional

El IMAS 10.20 establece los estándares mínimos de seguridad en el lugar de trabajo de desminado. Si las actividades monitoreadas incluyen un requisito de apoyo médico, el programa de monitoreo debe incluir el apoyo médico disponible en el lugar. El apoyo y los procedimientos médicos se deben especificar en los procedimientos operacionales estándar, o en un documento separado sobre la seguridad en el lugar de trabajo, incluido en el acuerdo de acreditación.

Se debería contar con un nivel de apoyo médico, entrenamiento y equipamiento médico adecuado para todas las actividades de acción contra minas. Esto incluye al personal que trabaja sobre el terreno y también al personal de oficina. El entrenamiento y los kits médicos de emergencia deberían ser apropiados para el riesgo de la tarea y la disponibilidad de apoyo médico.

Cuando sea apropiado los procedimientos de tratamiento y evaluación de emergencia deberían ser monitoreados. El IMAS 10.40 ofrece orientación sobre los requisitos mínimos de apoyo médico a las operaciones de desminado.

En el caso de otras actividades de acción contra minas, los monitores deberían verificar la documentación de gestión de riesgos y de seguridad de la propia organización de acción contra minas como evidencia de que los riesgos han sido identificados, analizados y evaluados y que se han establecido procedimientos y controles adecuados.

B.6.7 Monitoreo de los aspectos medioambientales

Muchos procesos de acción contra minas tienen el potencial de causar impactos medioambientales adversos (desminado manual y mecánico, demolición, disposición de residuos, etc.). Los monitores deberían verificar que existen planes de gestión ambiental adecuados de acuerdo con el IMAS 10.70 Protección del medio ambiente.

B.6.8 Investigación de incidentes

En el caso de incidentes graves que hayan perjudicado o puedan perjudicar a personas, puede ser necesario realizar una investigación formal. Cualquier investigación de este tipo debería llevarse a cabo de acuerdo con los requisitos del IMAS 10.60 sobre reporte e investigación de incidentes de desminado.

Los incidentes menos graves, o los cuasi accidentes, pueden ser investigados y se pueden emprender las acciones correctivas y preventivas correspondientes por medio de los procedimientos y principios normales de no conformidad.

B.6.9 Recopilación de resultados

Los monitores tienen la responsabilidad de cotejar sus hallazgos y asegurarse de que cualquier evidencia que apoye sus conclusiones se mencione o adjunte a los formularios y registros pertinentes.

B.6.10 Registro, clasificación y gestión de no conformidades

Todas las no conformidades deberían registrarse, clasificarse y gestionarse de acuerdo con la sección 6.9 del IMAS 07.40. Las no conformidades deberían ser registradas por:

- a) Severidad (crítica, mayor o menor)
- b) Descripción (el SOP, estándar u otro requisito al que la no conformidad se refiere)
- c) Aspecto (calidad, seguridad, medio ambiente, etc.);

las cuestiones de menor importancia pueden clasificarse como “observaciones”.

Para cada no conformidad, el monitor debería acordar con el representante de la gestión del sitio correspondiente:

- La fecha de la no conformidad;
- La categoría y la severidad de la no conformidad;
- El análisis de causa raíz de la no conformidad;
- Las acciones correctivas acordadas (incluidas las acciones para evitar la recurrencia);
- La acción preventiva acordada (si procede);
- Quién tendrá la responsabilidad de tomar las medidas acordadas;
- La fecha en la que se tomarán las medidas; y
- Cómo se verificará la implementación y la eficacia de las acciones.

Las no conformidades deberían clasificarse una vez que se conozca el alcance total del problema. Puede salir a la luz información adicional durante el análisis de la causa raíz de la no conformidad o mediante la discusión con otro personal. Las no conformidades menores pueden pasar a ser mayores (y las mayores pueden convertirse en menores) en función de factores tales como:

- el número incidentes relacionados;
- los procesos o productos relacionados que se ven afectados, y
- el análisis de la causa raíz que identifique un problema mayor.

B.6.11 Análisis de causa raíz

Comprender por qué surge una no conformidad real o potencial es fundamental para que la gestión de calidad en una organización de acción contra minas sea exitosa. Los monitores deberían asegurarse de que se identifique y comprenda la causa raíz de la no conformidad para acordar las medidas correctivas adecuadas.

Por ejemplo, es poco probable que el “incumplimiento de los procedimientos” represente la causa raíz de la no conformidad. En su lugar, preguntas acerca del entrenamiento, la supervisión, la cultura organizacional, el liderazgo y la dirección, pueden ser todas relevantes. Preguntas adicionales acerca de la idoneidad del procedimiento en cuestión, el equipo utilizado y las circunstancias y condiciones imperantes, deberían todas ser consideradas al identificar la causa (o causas) raíz.

Los cuatro tipos de errores identificados para propósitos de salud y seguridad industrial pueden ser útiles en el análisis de la causa raíz:

- **Descuidos** son acciones involuntarias o no planificadas; por ejemplo, pulsar por error el botón equivocado de un equipo. Suele ser un error que se produce de forma involuntaria.
- **Lapsus** son acciones que no se realizaron u omisiones cuando alguien ha dejado de hacer algo por falta de memoria o de atención a corto plazo.
- **Errores** se producen cuando alguien hace algo creyendo que es correcto cuando en realidad es erróneo. Las causas típicas son un error en entrenamiento o un error de evaluación de la situación.
- **Violaciones** a veces parecen ser errores humanos, pero se diferencian de los descuidos, los lapsus o errores porque son acciones deliberadas e ilegales. Una violación es cuando alguien hace algo intencionadamente a pesar de saber que va en contra de las reglas, por ejemplo, no seguir deliberadamente los procedimientos adecuados para ahorrar tiempo o esfuerzo.

B.6.12 Autoridad para detener el trabajo

Los monitores deberían estar autorizados por el organismo de monitoreo y, si corresponde, por autoridades superiores, para exigirle a una organización de acción contra minas que detenga el trabajo en caso de que se haya producido una no conformidad crítica, o cuando existan razones para creer que hay potencial para que ocurra una.

Los monitores deberían poner inmediatamente la situación en conocimiento de la administración del sitio.

B.7 Reportes

El reporte sobre los resultados de las visitas al sitio es un insumo esencial para un sistema de monitoreo. Los reportes y registros de las visitas deberían ser presentados:

- en el formato correcto;
- completos;
- legibles;
- precisos;
- coherentes con la terminología, las unidades de medida y los símbolos acordados;
- acompañados de evidencias/referencias de apoyo cuando sea necesario; y
- enviados sin demora.

B.7.1 Reunión de clausura

Antes de abandonar el lugar, el monitor debería conducir una reunión de clausura para asegurarse de que la administración del sitio comprenda los resultados y las conclusiones de la visita y se acuerde cualquier medida de seguimiento. La reunión de cierre es una oportunidad para identificar cualquier desacuerdo entre el monitor y la organización de acción contra minas y tratar de resolverlo.

La reunión de clausura debería incluir:

- un agradecimiento a la administración del sitio por su cooperación;
- un recordatorio de que no encontrar un problema no significa que no exista un problema - sigue siendo responsabilidad de la organización de acción contra minas gestionar la calidad de su propio trabajo;
- la identificación de cualquier no conformidad encontrada y de las acciones correctivas acordadas;
- la confirmación de que los hallazgos se mantendrán confidenciales entre el organismo de monitoreo y la organización de acción contra minas;
- el acuerdo sobre acciones de seguimiento, y
- respuestas a cualquier otra pregunta que surja de la visita al sitio.

B.7.2 Distribución de reportes

Los reportes de las visitas al sitio deberían estar firmados y fechados por el monitor. La revisión o el acuerdo por parte del personal directivo dentro del organismo de monitoreo también debería registrarse con fecha y firma.

Los reportes y registros de las visitas al sitio deberían enviarse al organismo de monitoreo y a otros destinatarios, tal y como lo exigen los procedimientos de monitoreo y como fue acordado con las organizaciones de acción contra minas.

Los resultados del monitoreo deberían analizarse en relación con los KPI, los sistemas de puntuación (Balanced Score Card), si se utilizan, y otras herramientas que permitan comprender los niveles de desempeño, las tendencias y las comparaciones entre organizaciones, elementos y a lo largo del tiempo.

Los registros, reportes y demás documentación de apoyo deberían conservarse (o eliminarse) de acuerdo con los SOP de monitoreo.

B.8 Seguimiento

La organización de acción contra minas tiene la responsabilidad de aplicar cualquier acción correctiva. Las acciones deberían implementarse dentro de un período de tiempo acordado.

B.8.1 Enlace con la administración de la organización de acción contra minas

La organización de acción contra minas debería informar al monitor cuando se haya implementado la acción acordada. En el caso de que la organización de acción contra minas no se haya puesto en contacto con el monitor en el plazo acordado, el monitor debería contactar a la organización para obtener una explicación y un plan de acción revisado.

La implementación puede confirmarse a través de:

- la revisión de la documentación/registros enviados por la organización de acción contra minas;
- una visita de seguimiento con el propósito específico de confirmar la implementación; o
- la verificación durante la próxima visita planeada al sitio.

B.8.2 Medidas adicionales

En el caso de que la organización de acción contra minas no aplique las medidas acordadas, o que éstas no resulten eficaces, el monitor debería acordar medidas adicionales apropiadas. En los casos graves de falta de corrección de las no conformidades, el monitor puede necesitar llevar la situación al organismo de monitoreo y puede ser apropiado tomar medidas adicionales. La persistencia en la no adopción de nuevas medidas puede llevar a una revisión de la acreditación de la organización de acción contra minas.

B.9 Gestión de las visitas periódicas al sitio

Los programas de visitas repetidas y frecuentes ofrecen la oportunidad de agilizar el proceso de visitas. Las reuniones de apertura y clausura deberían seguir realizándose, pero pueden ser reducidas para cubrir solo los aspectos específicos de la visita.

Al mismo tiempo, los monitores no deberían perder de vista la necesidad de permanecer atentos, objetivos y perceptivos. El hecho de que algún aspecto permanezca igual que en las visitas anteriores no significa necesariamente que sea correcto.

Cuando se trata de listas de comprobación y enfoques estándar para observar, investigar y comprobar la actividad, los monitores deberían tener especial cuidado de no caer en hábitos repetidos. Es aconsejable cambiar el alcance de una visita a otra, centrándose en detalle en diferentes aspectos de la actividad, así como en ocasiones, observar el sistema en general.

En los casos en que los mismos monitores estén encargados de repetir las visitas a los mismos lugares, el organismo de monitoreo debería tratar de rotar al personal.

B.10 Monitoreo de organizaciones certificadas

Las organizaciones de acción contra minas que estén certificadas según los requisitos de los sistemas de gestión de calidad, seguridad o medio ambiente reconocidos (como ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001) estarán sujetas a una auditoría externa independiente anualmente, además de estar obligadas a implementar un programa de auditorías internas.

En tales circunstancias, los organismos de monitoreo pueden querer incluir auditorías formales del sistema de gestión, realizadas por auditores cualificados de la ISO, como parte de su programa de monitoreo mediante visitas al sitio.

Las opciones para hacerlo pueden investigarse a través de las autoridades nacionales en materia de calidad (detalladas en el sitio web de ISO www.iso.org) y los organismos acreditados de cada país.

Anexo C

Orientaciones sobre el muestreo posterior al despeje

C.1 Antecedentes

La inspección y el muestreo posteriores al despeje han sido un tema de debate e incertidumbre en el sector de acción contra minas durante varios años. El régimen de inspección establecido en el IMAS 09.20 se ha utilizado de forma incongruente e intermitente en los programas de acción contra minas y su validez ha sido puesta en duda.

C.2 Estándares anteriores de muestreo

El estándar original para la inspección de terrenos despejados (IMAS 09.20) se desarrolló para satisfacer un conjunto concreto de requisitos relacionados con cuestiones de importancia para la industria de la acción contra minas cuando se desarrolló originalmente la serie IMAS. El IMAS 09.20 se basó en los principios utilizados en una serie de industrias fabricantes (y el estándar ISO 2859) en un intento de establecer una metodología que ofreciera un nivel específico de confianza en los resultados del despeje. Cada vez está más claro que ello no se ha conseguido por una serie de razones.

- Lo que es más importante, el despeje de tierras presenta características fundamentalmente diferentes en cuanto a su proceso de producción en comparación con un proceso de fabricación típico. Cuando se fabrica un producto en una línea de producción, los distintos insumos (componentes, materias primas, etc.) comienzan en las mismas condiciones, se someten a la misma secuencia de eventos y deberían entregar el mismo producto al final.

El despeje es diferente. La principal aportación al proceso es el terreno que puede estar contaminado, pero no todos los elementos de ese terreno empiezan igual; algunos metros cuadrados individuales contienen minas o municiones sin explotar, pero muchos no. Los metros cuadrados contaminados suelen constituir un porcentaje muy pequeño de la superficie del terreno. Aunque todos los metros cuadrados que se investigan técnicamente se someten a un proceso similar (comprobación de detectores, excavación, etc.), el panorama se complica aún más por la implementación de procesos de liberación de tierras, como la reducción mediante estudio técnico.

Aunque todos los metros cuadrados de terreno liberado deberían presentar las mismas características de producto (no deberían contener elementos peligrosos específicos hasta una profundidad determinada), no todos empezaron en las mismas condiciones y puede que no hayan sido sometidos al mismo proceso técnico. Por estas razones, un régimen de inspección de tipo industrial no puede ofrecer un nivel de confianza estadístico claro cuando se aplica al proceso de despeje (o a otros procesos dentro de la liberación de tierras).

- La rectificación de elementos no conformes en un entorno de producción es totalmente diferente a la de un entorno de desminado. En una fábrica, a menudo se aceptan algunos elementos que no alcanzan el estándar de calidad a cambio de una producción más barata o rápida. Si un elemento de la fábrica está por debajo del estándar, se retirará de la producción y se desechará individualmente o se corregirá. El elemento no conforme puede retirarse fácilmente de la producción general y tratarse por separado sin que afecte a ningún otro artículo. No hay un equivalente en desminado; un metro cuadrado de terreno que no se ha despejado apropiadamente no puede eliminarse simplemente tirándolo, ni tampoco puede volver a despejarse ese único metro cuadrado aislado del resto del terreno.
- El muestreo posterior al despeje no puede distinguir entre:
 - a. Terreno que ha sido debidamente despejado;
 - b. Terrenos que han sido despejados de forma inadecuada, pero en los que no había contaminación inicial (potencialmente una no conformidad crítica);
 - c. Terrenos que fueron declarados despejados sin que se hubiera llevado a cabo ningún tipo de desminado (potencialmente una no conformidad crítica) pero

en los que no existía una contaminación inicial.

La gestión de calidad depende de la capacidad de distinguir un proceso conforme de un proceso no conforme.

- El muestreo posterior al despeje no permite identificar la causa de la contaminación omitida. ¿Se pasó por alto algún elemento debido a un entrenamiento inadecuado, una supervisión inadecuada, un equipo inadecuado o alguna otra causa? Parte de esta información puede recuperarse a través de una investigación completa, pero una inspección posterior al desminado que se realice mucho tiempo después de haber terminado la labor en ese sitio puede derivar en que dicha información se pierda. Sin esa información no se puede tomar ninguna medida para evitar que se repita el incidente.

C.3 Estudios sobre el muestreo posterior al despeje

El GICHD llevó a cabo un estudio sobre el muestreo posterior al despeje de tierras en 2012. Sus principales conclusiones incluyen:

- que el enfoque del muestreo posterior al despeje en la acción contra minas debería ser revisado;
- que las organizaciones de acción contra minas deberían centrarse en el aseguramiento de calidad (acción proactiva de gestión para aumentar la confianza en que los requisitos de calidad **serán** cumplidos) más que en el control de calidad (comprobar que se **han** cumplido los requisitos de calidad del producto);
- que la aplicación del muestreo posterior al despeje según los IMAS 09.20 imponía costos elevados a cambio de un aumento insignificante de la confianza (estadística): el coste adicional típico de la inspección para encontrar una mina omitida era de más de un millón de dólares estadounidenses;
- que se debería prestar más atención a la gestión de calidad del proceso de estudio (y de liberación de tierras como un todo) que solo al despeje; y
- que el CC externo debería seguir siendo una opción en los programas de acción contra minas.

C.4 Acciones dentro del sistema IMAS

La inspección posterior al despeje se define como el proceso de medir, examinar, probar o comparar, de cualquier otro modo, una muestra de tierra despejada contra los requisitos de despeje. Los IMAS dejan claro que puede no ser necesario que se realicen inspecciones posteriores al despeje (CC) si se lleva a cabo una acreditación y un aseguramiento de calidad (AC) exhaustivo y completo.

A la luz del estudio y de los debates mantenidos en el sector de la acción contra minas, se han tomado o se están realizando las siguientes acciones:

- Se retira el IMAS 09.20. Las orientaciones sobre el muestreo y la inspección posterior al despeje se tratan ahora en el IMAS 07.40, que cubre todo el monitoreo de los procesos, productos y resultados de la acción contra minas.
- Se aclara la relación entre el aseguramiento de calidad (AC) y el control de calidad (CC) y sus funciones dentro de un SGC general.
- La definición de producto se amplía para que abarque todos los productos que surjan de las actividades y procesos de acción contra minas.

C.5 Implicaciones para los programas de acción contra minas

El sistema IMAS no exige que la inspección posterior al despeje debería ser obligatoria. En su lugar, se recomienda que la inspección posterior al despeje se mantenga como una opción en los programas de acción contra minas y que, cuando se aplique, se utilice de forma proporcionada, adecuada y con propósitos bien definidos.

Aunque el muestreo, de acuerdo con el IMAS 09.20, no proporciona un nivel de confianza lo suficientemente alto y estadísticamente válido en la calidad del terreno despejado como para satisfacer su propósito original, la inspección de CC posterior al despeje sigue siendo útil como

opción en los programas de acción contra minas. El régimen de inspección propuesto en el IMAS 09.20 se basaba en permitir una tasa de error de fondo del 0,35% y un error en cada muestra. Permitiendo que cada mina omitida haga que la inspección sea no conforme con el IMAS 09.10.

C.5.1 Percepción de confianza

Si bien los niveles de confianza estadísticos válidos son deseables, no son económicamente viables en el desminado. La inversión necesaria estaría mejor empleada en despejar más tierra y evitar los accidentes causados por los largos retrasos en despejar tierra que es necesitada. La acción contra minas es exitosa en liberar tierra cuando los usuarios de esta, y otras partes interesadas, perciben el terreno procesado como seguro. El nivel de su confianza suele depender de influencias subjetivas, más que de la objetividad de las funciones matemáticas.

La inclusión de la inspección posterior al despeje y el muestreo, incluso en un grado muy bajo, puede tener un efecto importante en la medida en que las partes interesadas perciben que el producto cumple con los requisitos.

La falta de confianza entre los usuarios de las tierras puede dar lugar a que las tierras despejadas queden sin utilizar: una falla fundamental del proceso de liberación de tierras, que representa una pérdida en términos de costo y tiempo, así como la exposición del personal de desminado al peligro. La implementación de una inspección posterior al despeje, aunque sea limitada (de bajo coste), puede ser suficiente para evitar esta situación.

Las autoridades de acción contra minas y los organismos de monitoreo deberían permanecer atentos a cualquier riesgo de rechazo de las tierras por parte de los beneficiarios y considerar el uso de la inspección posterior al despeje como una herramienta (junto con la comunicación pública, la transparencia y otras técnicas) para mantener la confianza del público en la calidad y la seguridad de las tierras liberadas.

C.5.2 Cumplimiento contractual

Los sistemas de monitoreo no están diseñados para ser mecanismos coercitivos que obliguen a las organizaciones de acción contra minas a cumplir con los estándares. Las circunstancias en las que se producen estas situaciones son las que muestran una falla fundamental de los aspectos de acreditación y GC del SGC en general. No obstante, es propio de la naturaleza humana responder al conocimiento de que el producto será verificado adaptando su enfoque de trabajo.

Se ha demostrado que el muestreo de los resultados, incluso en un porcentaje muy bajo, mejora sistemáticamente la calidad del trabajo en las tareas repetitivas y reduce el número de no conformidades. Si el nivel de trabajo ya es más que suficiente, la inspección posterior al despeje puede aportar pocas mejoras y no ser eficiente en función del costo.

Debería establecerse una clara distinción entre las inspecciones externas en curso y las inspecciones posteriores al despeje. Las inspecciones en curso se llevan a cabo mientras la organización de acción contra minas tiene la responsabilidad del lugar de trabajo, y mientras los procesos de liberación de tierras todavía se están realizando. La inspección posterior al despeje se lleva a cabo después de que la organización de acción contra minas haya declarado un área (que puede formar parte de un lugar más amplio) como "completa".

El descubrimiento de la no conformidad del producto es un asunto grave en ambos casos, pero la no conformidad posterior al despeje indica una falla de mayor envergadura y gravedad de los procesos de CC y GC de la misma organización de acción contra minas.

Ambos CC externos, en curso y posteriores al despeje deberían influir en la actitud de la administración. Cualquier falla (como una no conformidad crítica) que se descubra durante el CC externo puede tener importantes consecuencias financieras y de reputación para una organización que puede verse obligada a volver a despejar áreas de tierra, o que puede ver comprometido su estatus de acreditación.

El muestreo dirigido a fomentar una gestión eficaz en las organizaciones de acción contra minas se basa en el conocimiento de que:

- cualquier parte de un área despejada puede someterse a muestreo;
- el único estándar aceptable para el despeje es el definido en los IMAS, NMAS, acuerdos de acreditación, órdenes de tarea u otra documentación autorizada;
- el incumplimiento de los requisitos en terrenos despejados constituye una no conformidad mayor y/o crítica;
- cualquier no conformidad de este tipo será objeto de un análisis de causa raíz y de la implementación de una acción correctiva acordada que puede incluir la exigencia de volver a despejar la tierra, a cargo de la organización de acción contra minas; y
- la repetición de no conformidades mayores/críticas con respecto a las tierras despejadas puede llevar a la suspensión o a la finalización de la acreditación de una organización de acción contra minas.

El CC externo no debería llevarse a cabo como un acto hostil o agresivo. La inspección es un medio de recolección de datos para mantener la confianza en el rendimiento de la organización de acción contra minas y para fomentar una gestión consistente y competente de las operaciones. Al mismo tiempo, las consecuencias de que se encuentren pruebas claras de negligencia o deshonestidad durante el análisis de causa raíz deberían ser severas. El objetivo del muestreo no es buscar específicamente este tipo de comportamientos, sino contribuir a la eficacia general del desempeño de la organización de acción contra minas y a la confianza de las autoridades y otras partes interesadas en dicho desempeño.

C.6 Implementación de la inspección posterior al despeje

Antes de implementar la inspección posterior al despeje, las autoridades, los organismos contratantes y otras partes responsables pertinentes deberían:

- realizar una revisión de toda la información obtenida durante todos los estudios no técnicos, estudios técnicos y despeje en el sitio;
- considerar si la inspección posterior al despeje es apropiada/requerida en el sitio;
- si se pretende realizar una inspección posterior al despeje es necesario determinar la extensión del área sujeta a inspección basándose en los resultados de la revisión, y
- limitar la inspección a una parte del área en la que se hayan encontrado evidencias directas de contaminación, así como a las zonas de contingencia/atenuación asociadas y definidas.

Las áreas donde el ENT, ET y despeje no hayan aportado evidencia de contaminación no deberían, por lo general, someterse a una inspección posterior al despeje.

La inspección posterior al despeje no debería usarse, por sí sola, para formarse una opinión sobre la validez general del proceso de toma de decisiones en la liberación de tierras. Cualquier duda sobre la medida en que los procesos de ENT, ET o despeje, así como las decisiones relacionadas con la implementación de dichos procesos, satisfacen los requisitos, debería abordarse mediante acciones adecuadas de aseguramiento de calidad y de mejora continua.

C.6.1 Lotes de inspección

La organización de acción contra minas debería declarar la extensión del área que será inspeccionada. Esto se conoce a menudo como "lote".

El monitor de CC debería planificar el muestreo de acuerdo con los requisitos acordados. Por lo general, el muestreo debería estar "orientado" a las zonas que han sido objeto de investigación técnica o despeje. Dentro de la zona objetivo, el muestreo debe ser impredecible. Dependiendo de las circunstancias, el muestreo puede centrarse en una parte del lote en la que podrían esperarse problemas, o se puede elegir un área aparentemente al azar para reforzar el mensaje de que cualquier persona de la organización de acción contra minas podría encontrar que su trabajo está siendo verificado.

La inspección debería realizarse en un plazo aceptable para el organismo de monitoreo y la organización de acción contra minas. El objetivo principal de la inspección posterior al despeje es reforzar los buenos hábitos de trabajo, por lo que puede ser útil llevar a cabo la inspección de la primera parte de un terreno que esté listo, a la vista del personal de la organización de acción contra minas para reforzar el mensaje de que la inspección puede descubrir un trabajo

de mala calidad. Los retrasos excesivos entre la finalización del despeje y la realización del muestreo dejan a la organización de acción contra minas en la incertidumbre sobre el estado del terreno, retrasan la entrega a los usuarios finales y pueden dar lugar a dificultades por parte de la organización de acción contra minas en caso de que se descubran evidencias de no conformidad.

C.6.2 Definición de no conformidad crítica

El IMAS 09.10 proporciona orientación sobre los requisitos de despeje y el IMAS 09.11 sobre el despeje de los campos de batalla (BAC, por sus siglas en inglés).

Los objetivos mínimos y las no conformidades críticas deberían definirse en los estándares, los contratos, los acuerdos de acreditación, las órdenes de tarea, los SOP y otra documentación acordada y autorizada, según sea apropiado.

Los monitores deberían asegurarse de que la gestión del sitio de la organización de acción contra minas entiende y acepta cualquier definición de no conformidad crítica antes de que comience el muestreo (véase el anexo B de este estándar, sección B.6.2 reunión de apertura).

C.6.3 Equipos y métodos

Todos los muestreos deberían llevarse a cabo con equipos y métodos capaces de indicar la presencia de cualquier objeto (o combinación de objetos) definido como el objetivo mínimo de despeje, hasta la profundidad de despeje especificada. Se deberían realizar pruebas de capacidad de detección en todos los equipos de detección antes y después del muestreo para confirmar su idoneidad para la tarea.

La proporción de tierra sujeta a muestreo debería mantenerse en el mínimo apropiado para el propósito del muestreo y las circunstancias y condiciones locales. Un nivel por defecto del 1% de las tierras que han sido objeto de investigación técnica puede ser apropiado en muchas circunstancias, y sólo se incrementará cuando sea necesario para abordar la confianza del público/usuario final o cuando se utilice como herramienta para fomentar un mejor cumplimiento general por parte de una organización de acción contra minas.

El muestreo/inspección debería realizarse de forma impredecible a través de todas las áreas que hayan sido objeto de una investigación técnica. Los inspectores pueden optar por centrar sus esfuerzos en una parte del sitio, pero no deberían dejar el resto de las áreas completamente sin muestrear.

C.6.4 Activos para el muestreo

El muestreo puede ser llevado a cabo por los propios activos del organismo de monitoreo, o por activos de la organización de acción contra minas, trabajando bajo el monitoreo y dirección del monitor. Cuando se utilicen activos de la organización de acción contra minas, no deberían ser los mismos que llevaron a cabo el despeje original. Los monitores deberían cumplir con los procedimientos operacionales y de seguridad pertinentes de la organización de acción contra minas.

C.6.5 Respuesta a la no conformidad

El descubrimiento de evidencia de no conformidad crítica de productos es un asunto serio. La ubicación y la naturaleza de la evidencia deberían estar claramente documentados, debería registrarse su posición precisa en el área despejada, y así como los mapas y las fotografías deberían utilizarse para apoyar las conclusiones del monitor sobre la no conformidad.

El archivo del sitio, los registros de monitoreo y los registros propios de la organización de acción contra minas deberían incluir detalles sobre la no conformidad y la respuesta a la misma.

El monitor debería considerar si la naturaleza y las implicaciones de la no conformidad ponen en duda la seguridad inmediata de continuar con el muestreo de otras partes del área despejada. Si hay alguna duda sobre el estado de otros terrenos declarados como despejados, las operaciones de muestreo deberían detenerse, el monitor y los activos de muestreo deberían salir del área de forma segura y debería realizarse un análisis de causa raíz de la no conformidad.

Los monitores pueden encontrar otra evidencia de no conformidad menor u observaciones

relacionadas con los procesos de acción contra minas mientras realizan el muestreo. Cualquier evidencia de este tipo debería gestionarse utilizando los procedimientos normales de respuesta establecidos en el IMAS 07.40.

C.6.6 Acciones correctivas

En todos los casos donde hay evidencia de la no conformidad del producto, se debería realizar un análisis exhaustivo de la causa raíz. Según el nivel de trazabilidad en los registros de la organización de acción contra minas, puede ser posible reducir la causa a un activo o herramienta individual, limitando así la extensión de un nuevo despeje correctivo. Si no se cuenta con información detallada, el alcance de la acción correctiva puede ampliarse e incluir todo el "lote".

El monitor de CC debería acordar las acciones correctivas con la organización de acción contra minas, incluidas las medidas destinadas a evitar la reincidencia. La acción correctiva incluirá un nuevo trabajo de despeje de parte y, posiblemente, de todo el lote declarado no conforme, dependiendo de los resultados del análisis de causa raíz. Cualquier desacuerdo entre el monitor y la organización de acción contra minas debería gestionarse de acuerdo con el IMAS 07.40, con inclusión, si fuera necesario, de la presentación del caso ante una autoridad superior.

Debería quedar claramente establecido en los acuerdos de acreditación, contratos, estándares u otros documentos apropiados, quién pagará el costo de las acciones correctivas.

C.6.7 Re-inspección

La organización de acción contra minas debería volver a presentar el lote para su inspección una vez que se hayan aplicado las acciones correctivas acordadas, incluidas las medidas para evitar la reincidencia. Además de volver a inspeccionar el lote, debería verificarse cualquier cambio en los procesos o procedimientos para prevenir la reincidencia.

C.6.8 Registros de inspecciones y resultados

Todas las acciones de muestreo, incluidos los resultados, deberían registrarse en el archivo del sitio, en los registros de monitoreo y en cualquier otro lugar según las indicaciones de la NMAA. Se deberían utilizar mapas y fotografías, así como registros escritos, para proveer una declaración completa y clara de la acción de muestreo que se llevó a cabo, lo que se encontró (si es que se encontró algo) y las acciones de seguimiento que se implementaron.

C.7 Otros medios para mantener la confianza en la tierra liberada

Como herramienta de control de calidad, la inspección posterior al despeje de las tierras despejadas tiene limitaciones significativas. Existen otras opciones para monitorear el desempeño de las tierras liberadas (canceladas y reducidas, así como despejadas). La más adecuada de ellas es el monitoreo a largo plazo de lo ocurrido con las tierras después de ser liberadas.

La evidencia de elementos omitidos o accidentes en las áreas liberadas debería ser investigada por el organismo de monitoreo u otro organismo autorizado por la NMAA, como no conformidades críticas potenciales. La evidencia que sugiera no conformidad en un área liberada debería estar sujeta al análisis de causa raíz y la identificación de acciones correctivas y preventivas, según sea apropiado.

Cuando existen sistemas fiables y se confía en que cualquier acontecimiento adverso en un área liberada llegará a la atención del organismo de monitoreo o de otras autoridades, entonces la ausencia continuada de tales indicios contribuye a contar con un volumen de datos continuos y crecientes que respaldan la confianza en el desempeño de las organizaciones, procesos y productos de la acción contra minas.

