

# IMAS 07.40

Segunda edición  
20 de enero de 2016

---

---

## Monitoreo de las organizaciones de Acción Contra Minas

---

---

La Organización de los Estados Americanos (OEA), a través de su Programa de Acción Integral contra Minas Antipersonal se complace en presentar las versiones traducidas en Español de las Normas Internacionales de Acción contra las Minas (IMAS). Las traducciones se realizaron con el respaldo financiero de la Oficina de Asuntos Políticos y Militares del Departamento de Estado de los Estados Unidos. La OEA sigue comprometida en apoyar el acceso de la comunidad global de acción contra las minas a estos documentos claves en el esfuerzo global de mejorar la seguridad, eficiencia y efectividad de las operaciones de acción contra las 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](mailto:mineaction@un.org)  
Teléfono: +1 (212) 963 0691  
Página web: [www.mineactionstandards.org](http://www.mineactionstandards.org)

---

---

### **Advertencia**

Este documento está vigente a partir de la fecha indicada en la portada. En vista de que las Normas Internacionales para la Acción Contra Minas (IMAS) están sujetas a revisión periódica, los usuarios deberán 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 derecho de autor**

Este documento de la ONU constituye una Norma 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,

Correo electrónico: [mineaction@un.org](mailto:mineaction@un.org)

Teléfono: +1 (212) 963 0691

## Índice

Índice .....	ii
Prólogo .....	iv
Introducción .....	v
<b>Monitoreo de las organizaciones de Acción Contra Minas .....</b>	<b>6</b>
1 Alcance .....	6
2 Referencias .....	6
3 Términos, definiciones y abreviaturas .....	6
4 Monitoreo en el contexto de Acción Contra Minas .....	7
4.1 Contexto general .....	7
4.2 Monitoreo dentro del sistema de gestión de calidad (SGC) .....	8
4.3 Monitoreo y planificación estratégica .....	8
4.4 Calidad, seguridad y medio ambiente .....	8
4.5 Legislación internacional y nacional .....	8
4.6 IMAS, NMAS y SOPs .....	8
4.7 Administradores, partes interesadas .....	9
4.8 Género y diversidad .....	9
4.9 Sistemas de gestión de información .....	9
4.10 Monitoreo y gestión de riesgos .....	9
5 Requisitos generales .....	9
5.1 General .....	9
5.2 Objetivo del monitoreo .....	10
5.3 Realización del monitoreo .....	10
5.4 Recopilación, análisis, notificación y archivo sistemáticos de datos .....	10
5.4.1 Recopilación de los datos del monitoreo .....	11
5.4.2 Análisis de los datos de monitoreo .....	11
5.5 Indicadores clave de desempeño .....	12
5.6 Despliegue y difusión de los resultados del monitoreo .....	12
5.7 Competencia, formación y sensibilización .....	12
5.7.1 General .....	12
5.7.2 Competencia del personal de monitoreo .....	12
5.7.3 Formación .....	13
5.7.4 Conocimiento sobre las funciones y responsabilidades de monitoreo .....	13
5.8 Monitoreo del desempeño del proceso .....	13
5.8.1 General .....	13
5.8.2 Identificar y describir los procesos principales .....	14
5.8.3 Procesos e indicadores de desempeño .....	14
5.8.4 Cumplimiento de normas, reglamentos y procedimientos .....	14
5.8.5 Monitoreo del progreso .....	14
5.8.6 Entorno de trabajo .....	14
5.8.7 Métodos del proceso de monitoreo .....	14
5.8.8 Frecuencia y nivel del proceso de monitoreo .....	15
5.9 Monitoreo del desempeño de los productos .....	15
5.9.1 General .....	15
5.9.2 Productos e indicadores de desempeño .....	15
5.9.3 Métodos de monitoreo de los productos .....	16

5.9.4	Inspección física y muestreo.....	16
5.9.5	Pruebas de productos .....	17
5.9.6	Retroalimentación suministrada por los clientes .....	17
5.9.7	Monitoreo a largo plazo.....	17
5.9.8	Frecuencia y nivel del monitoreo de los productos.....	18
5.10	Detección de no conformidad y respuesta.....	18
5.10.1	Detección de no conformidad .....	18
5.10.2	Tipos de disconformidad .....	19
5.10.3	Gravedad de la no conformidad.....	19
5.10.4	No conformidades críticas.....	20
5.10.5	Observaciones .....	20
5.10.6	Respuestas a la no conformidad .....	20
5.10.7	Consecuencias de la no conformidad para la acreditación .....	21
5.11	Revisión del sistema de monitoreo .....	21
5.12	Integrar el monitoreo y la gestión basada en los resultados .....	21
6	Organismos de monitoreo - obligaciones generales.....	21
6.1	General.....	21
6.2	Independencia, imparcialidad e integridad .....	21
6.3	Confidencialidad.....	22
6.4	Organización .....	22
6.5	Sistema de gestión.....	22
6.6	Personal .....	22
6.7	Métodos y procedimientos de monitoreo .....	22
6.8	Registros y análisis .....	22
6.9	Apelaciones.....	23
7	Responsabilidades .....	23
7.1	Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (ANACM).....	23
7.2	Organismo de monitoreo.....	23
7.3	Organizaciones de Acción Contra Minas.....	24
7.4	Donantes y otras partes interesadas .....	25
	Anexo A (Normativa) referencias.....	26
	Anexo B Planificación y realización de las visitas de monitoreo .....	27
	Anexo C Orientación de muestreo posterior al despeje.....	39

## Prólogo

Las normas internacionales para los programas de desminado humanitario fueron propuestas 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 normas 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 las Normas 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 estas normas 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, prácticas y normas operativas. Las normas fueron revisadas y se les dio el nuevo nombre de Normas 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 de normas. El UNMAS, por lo tanto, es la oficina dentro de las Naciones Unidas que se encarga de la elaboración y el mantenimiento de las IMAS. Las IMAS se elaboran con la ayuda del Centro Internacional de Desminado Humanitario de Ginebra.

El trabajo de preparación, estudio y revisión de las IMAS es realizado por los comités técnicos, con el apoyo de organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales. La última versión de cada norma, junto con información sobre el trabajo de los comités técnicos, puede encontrarse en <http://www.mineactionstandards.org/>. Las IMAS se revisan al menos cada tres años con el propósito de que reflejen las normas y prácticas de Acción Contra Minas en desarrollo, y para incorporar los cambios en los reglamentos y requisitos internacionales.

## Introducción

### Cambios en esta norma

Las versiones anteriores de esta norma 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 la Acción Contra Minas, y
- La aplicación de los principios y procesos de monitoreo a todas las actividades que se enmarcan en la Acción Contra Minas.

Se elimina la IMAS 09.20 relativa a la inspección posterior al despeje. Esta nueva versión de las 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 del terreno desminado.

### 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, operativa, 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 los administradores dispongan de la información necesaria para tomar decisiones oportunas y eficaces, con base empírica, para apoyar la consecución de los objetivos estratégicos y operativos.

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 a los administradores la información sobre los avances, la consecución de objetivos y el cumplimiento de políticas y normas. El monitoreo también se describe como la *determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad*: es necesario definir lo que se va a supervisar, los métodos de monitoreo, medición y análisis, cuándo se debe realizar el monitoreo y cómo se analizarán y evaluarán los resultados.

Esta norma aborda todos los aspectos relacionados con el establecimiento, la aplicación y la utilización de un sistema de monitoreo de las acciones relativas a las minas.

### Monitoreo, calidad y gestión basada en los resultados

La gestión de calidad se centra en los productos y servicios suministrados por las organizaciones de Acción Contra Minas. Los resultados, los efectos y los impactos asociados a la entrega de esos productos son igualmente importantes.

Si bien esta norma 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, efectos e impactos deseados. Los donantes desean cada vez más entender la diferencia que sus fondos han supuesto en la vida de los beneficiarios, y la gestión basada en los resultados ofrece una forma de hacerlo.

### Uso de esta norma

La parte principal de esta norma establece los requisitos mínimos para un sistema de monitoreo de amplia aplicación 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 Normas Técnicas sobre la Acción Contra Minas (NTACM, por sus siglas en inglés) pueden encontrarse más consejos y orientaciones destinados a proporcionar a los responsables de implementar el monitoreo sobre el terreno la información que les ayude a planificar y ejecutar proyectos que cumplan las normas.

## **Monitoreo de las organizaciones de Acción Contra Minas**

### **1 Alcance**

Esta norma describe la aplicación de un sistema de monitoreo de las organizaciones de Acción Contra Minas por parte de la Autoridad Nacional de Acción Contra Minas, o por un organismo de monitoreo que actúe en nombre de dicha autoridad. Los principios también deberían utilizarse como base de los sistemas de monitoreo interno utilizados por las organizaciones de Acción Contra Minas.

### **2 Referencias**

La lista de referencias normativas figura en el anexo A. Las referencias normativas son documentos a los que se hace referencia en esta norma y que forman parte de esta.

### **3 Términos, definiciones y abreviaturas**

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

En la serie de normas 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 la norma;
- 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 a los administradores información sobre el avance del trabajo, la consecución de los objetivos y el cumplimiento de las políticas y normas.
- La determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad, lo que incluye la definición de lo que se va a supervisar, 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 Acción Contra Minas” (ANACM) se refiere a la entidad gubernamental, a menudo un comité interministerial, en un país afectado por la eliminación de municiones explosivas, encargada de las decisiones estratégicas, políticas y reglamentarias generales relacionadas con la Acción Contra Minas.

Nota: Si no se cuenta con una Autoridad Nacional Acción Contra Minas, puede ser necesario y procedente que la ONU, o algún otro organismo, asuma algunas o todas las responsabilidades de una ANACM.

Una Organización de Acción Contra Minas es “cualquier Organización (gubernamental, militar, entidad comercial u ONG/sociedad civil) que se encarga 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 de mayo de 2013.

Una "subunidad" forma parte de una Organización de Acción Contra Minas que está habilitada para conducir una o más actividades definidas de Acción Contra Minas, tales como estudios técnicos, despeje manual, disposición de artefactos explosivos (EOD), educación sobre los riesgos de las minas o priorización de tareas.

Un "organismo de monitoreo" es una Organización, normalmente dependiente de la ANACM, encargada de la gestión y aplicación 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 de objetivos sobre la 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 es un proceso de creación de confianza, con base empírica, de que es probable que se cumplan los requisitos de calidad. El aseguramiento de calidad abarca toda la 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 debería responder a la pregunta "¿Hemos conseguido lo que queríamos?".

Una parte interesada es una "persona o grupo que tiene un interés en la actuación o el éxito de una Organización". "Un grupo puede comprender una Organización, una parte de ella o más de una Organización". Ambos: ISO9001:2015. En la Acción Contra Minas, una parte interesada suele denominarse *parte interesada*. Algunos ejemplos: beneficiarios, donantes, organizaciones de Acción Contra Minas, ANACM, otros departamentos y ministerios del Gobierno nacional, fabricantes de equipos, junta de revisión de IMAS.

Hay dos definiciones de monitoreo que son especialmente pertinentes en cuanto a la Acción Contra Minas:

El monitoreo es la "recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos, sobre proyectos en desarrollo, programas o políticas, para proporcionarlos a la administración y a los socios principales, con indicaciones sobre el grado de progreso y logro de los objetivos y la evolución 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 comprobar, 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 ANACM. La ANACM puede delegar la responsabilidad al centro de coordinación de Acción Contra Minas o designar a un organismo externo de monitoreo para que realice el control 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, las normas, 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 los administradores pertinentes

## **4.2 Monitoreo dentro del sistema de gestión de calidad**

El objetivo general de la gestión de calidad de la Acción Contra Minas es brindar confianza (al beneficiario, a la Organización de Acción Contra Minas, a la ANACM, 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 la 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, los administradores 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 que consiste en comprobar 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 tomar decisiones sobre pertinencia, es decir, sobre si es probable que las actividades previstas den los resultados deseados para los beneficiarios.

Cuando proceda, 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 supervisada durante la fase actual o anterior de un contrato. El proceso de acreditación se establece en la 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 aplicación de los sistemas de monitoreo de las actividades relativas a las 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 adoptar decisiones estratégicas. Los sistemas de monitoreo deberían incluir la evaluación del desempeño y el progreso en relación con 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 la Acción Contra Minas deberían abordar los aspectos pertinentes de seguridad y medio ambiente según las indicaciones de la ANACM 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, en su caso, establecer indicadores pertinentes a dichos requisitos.

## **4.6 IMAS, NMAS y Procedimientos Operacionales Estandarizados (POE)**

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

#### **4.7 Administradores, 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 información a las organizaciones operativas, con inclusión de indicadores comparativos de desempeño, puntos de referencia y otra información necesaria para que los administradores comprendan el desempeño de sus organizaciones.

#### **4.8 Género y diversidad**

Ningún programa de Acción Contra Minas puede lograr satisfacer las exigencias de las partes interesadas si no refleja 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 la presentación de informes 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 ANACM deberían garantizar que los indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) relacionados con el género y la diversidad sean seleccionados, 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 operativo 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 competentes deben determinar:

- a) lo que debe medirse y supervisarse;
- 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 control, y
- e) cómo se mostrarán y difundirán los resultados del monitoreo.

Las funciones de monitoreo deben ser llevadas a cabo de acuerdo con los requisitos de esta norma. Se debe conservar la información documentada adecuada como prueba de los resultados del monitoreo.

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

## 5.2 Objetivo del monitoreo

El monitoreo se realiza con el propósito de ofrecer a las autoridades, los administradores y los encargados de los procesos decisorios, la información fehaciente con base empírica 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 operativos. El monitoreo se utiliza para fundamentar las decisiones sobre la planificación futura y la mejora continua de la Acción Contra Minas, con inclusión de:

- a) la medida en que las organizaciones de Acción Contra Minas cumplen con los requisitos en materia de normas, 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, efectos 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, efectos e impactos deseados;
- d) el grado de probabilidad de que las decisiones de planificación estratégica y la fijación de prioridades 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 importantes 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 ANACM.

## 5.3 Realización del monitoreo

El monitoreo de la Acción Contra Minas debería ser exhaustivo y riguroso, y presentar información suficiente como 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 marcada y negativa. Un monitoreo eficaz, como parte de un buen sistema de gestión de calidad debería mejorar el éxito y la eficacia general del plan, programa o proyecto de Acción Contra Minas.

El sistema de monitoreo de las acciones contra minas debería:

- a) ser independiente, objetivo, ético y justo;
- b) ser sistemático y basarse en datos empíricos;
- c) aplicarse con el debido cuidado y esfuerzo profesional;
- d) producir información válida que la administración (dentro y fuera de las organizaciones) pueda utilizar para actuar a fin de 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 para la toma de decisiones;

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

El monitoreo de la Acción Contra Minas debería consistir en una combinación de funciones de gestión de información, revisión de los registros y visitas al lugar (anunciadas y no anunciadas).

## 5.4 Recopilación, análisis, notificación y archivo sistemáticos de datos

Un control eficaz se basa en el acceso a datos coherentes, fiables y completos sobre el desempeño de las organizaciones y los procesos y productos de los que son responsables.

Las autoridades deberían:

- a) Determinar 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 previstos) 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 coherencia 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 comunicados 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 informes;
- h) formatos de los informes, y
- i) canales de información.

Los requisitos deberían definirse en las NMAS, los procedimientos de monitoreo, las políticas y los propios procedimientos operativos estándar (POE) 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 a los lugares.

#### 5.4.2 Análisis de los datos de monitoreo

Los resultados del monitoreo deberían ser analizados con el propósito de satisfacer las necesidades de los administradores 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 normas, políticas y procedimientos);
- b) la satisfacción del cliente;
- c) la implementación de las políticas de género y diversidad;
- d) la conformidad y eficacia del sistema la gestión de calidad y otros sistemas de gestión pertinentes;
- e) la aplicación 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 recursos de Acción Contra Minas, y
- j) necesidades u oportunidades para mejorar.

Los sistemas de monitoreo deberían incluir los correspondientes detalles, así como un mantenimiento de registros suficiente para detectar y dar seguimiento a las medidas de desempeño pertinentes hasta 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, por sus siglas en inglés) son valores cuantificables que se utilizan para demostrar la eficacia de una Organización o programa en la consecución de sus objetivos.

Los indicadores correspondientes son:

- 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 las normas, 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 recursos (índices de productividad, índices de detección/desaparición), e
- e) índices de eficiencia (esfuerzo aplicado en relación con los resultados obtenidos).

Las autoridades, los administradores y los responsables de la toma de decisiones en los diferentes ámbitos de un programa de Acción Contra Minas deberían seleccionar los indicadores clave de desempeño correspondientes a sus propias funciones y responsabilidades. Los niveles superiores del programa de Acción Contra Minas (MAP) pueden utilizar los indicadores clave de desempeño basados en datos agregados.

Los requisitos deberían comunicarse y ser comprendidos por los funcionarios encargados de la recopilación y el análisis de datos, y de la comunicación de los resultados a fin de asegurar la coherencia, la comparabilidad y la validez de los indicadores clave de desempeño.

## 5.6 Despliegue y difusión de los resultados del monitoreo

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

Se recomienda el uso de paneles 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, formación y sensibilización

### 5.7.1 General

El monitoreo no es una función policial. El objetivo principal del monitoreo es aportar información a los administradores y autoridades para mantener la confianza, determinar ámbitos que requieran atención y apoyar los procesos de mejora continua.

Cuando se identifican deficiencias o no conformidades, se debería realizar un análisis de la causa de fondo y acordar y aplicar 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 encargados del monitoreo de la Acción Contra Minas deberían:

- a) contar con la experiencia y el conocimiento adecuados sobre los procedimientos, los

- métodos y las técnicas que supervisarán;
- 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 aptitudes para registrar sistemáticamente los resultados basados en datos empíricos;
- e) confirmar que disponen de pruebas suficientes para respaldar las conclusiones;
- f) mantener la confidencialidad de la información;
- g) comunicarse eficazmente, y
- h) demostrar que comprenden los sistemas de gestión.

Dependiendo de las actividades y áreas específicas que supervisarán, los encargados de realizar el monitoreo de la Acción Contra Minas deberían tener conocimiento sobre:

- i) los tratados y las normas internacionales;
- j) las leyes y reglamentos nacionales;
- k) las normas (normas internacionales para la Acción Contra Minas, IMAS; Autoridad Nacional de Acción Contra Minas, NMAS; lineamientos técnicos internacionales de municiones, IATG; normativas de calidad y normas internacionales, ISO, etc.)
- l) los 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 la calidad;
- p) los principios de gestión de calidad y su aplicación, y
- q) las herramientas de calidad y su aplicación.

### 5.7.3 Formación

Los monitores deberían recibir formación 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 formación adicional cuando se produzcan cambios en el sistema de monitoreo, cuando haya cambios importantes en los reglamentos y normas aplicables y en forma periódica para garantizar que mantengan su competencia para realizar las tareas de monitoreo.

La formación en determinados aspectos del sistema de monitoreo debe ser impartida 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 sobre la formación, la cualificación y la experiencia de los monitores y del resto del personal que trabaje en el sistema de monitoreo.

### 5.7.4 Conocimiento sobre las funciones y responsabilidades de monitoreo

La Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (ANACM) debería asegurarse de que exista un conocimiento adecuado del sistema de monitoreo, su propósito, funciones y principios entre las organizaciones y personas que estarán sujetas al monitoreo, así como de otras partes interesadas en el desempeño del programa de Acción Contra Minas.

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

Los indicios que sugieran que la información proporcionada a los monitores está incompleta, inexacta o ha sido manipulada, constituyen no conformidad y deberían ser objeto de investigación y monitoreo.

## 5.8 Monitoreo del proceso de desempeño

### 5.8.1 General

La Acción Contra Minas comprende muchos procesos diferentes a nivel operativo y estratégico. Se deberían recoger y analizar los datos adecuados para que las autoridades, los administradores y los responsables de las decisiones puedan:

- a) comprender la pertinencia, la eficacia y la eficiencia de los principales procesos;
- 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 principales**

Se deberían determinar los principales procesos dentro del programa de Acción Contra Minas y se deberían definir y mantener los correspondientes indicadores de desempeño. Los procesos principales son aquellos que:

- a) entregan el producto a los clientes/usuarios finales, o
- b) apoyan directamente los procesos de entrega del producto final, o
- c) son importantes para el funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones de Acción Contra Minas.

Los productos que se entregan a los clientes/usuarios finales, o que 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 esta norma.

#### **5.8.3 Procesos e indicadores de desempeño**

Se deberían establecer indicadores clave de desempeño para los procesos, que indiquen:

- a) la eficacia del proceso: 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 de normas, reglamentos y procedimientos**

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

#### **5.8.5 Monitoreo del progreso**

Se debería supervisar 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 que confirmen que el entorno de trabajo sigue siendo adecuado para las actividades eficientes y eficaces de Acción Contra Minas, y que cumplen con las normas, la legislación y los reglamentos aplicables.

#### **5.8.7 Métodos del proceso de monitoreo**

El desempeño de los procesos implementados por las organizaciones de Acción Contra Minas, y su cumplimiento de las normas, reglamentos y otros requisitos, puede ser monitoreado a través:

- a) del análisis de los registros de no conformidad, cuando dichos registros deberían indicar las normas, 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, con inclusión de manuales, planes, procedimientos, informes y registros;
- c) del análisis de los datos facilitados por las organizaciones de Acción Contra Minas, y
- d) las visitas al lugar para observar la actividad (el Anexo B describe con más detalle la planificación y realización de las visitas al lugar).

Los datos recopilados a través de las visitas *in situ* deberían ser objeto de análisis para identificar tendencias y permitir la comparación entre los resultados de las diferentes organizaciones y elementos.

### 5.8.8 Frecuencia y nivel de monitoreo del proceso

Las actividades de monitoreo, incluidas las presentaciones de informes, el análisis de datos y la realización de visitas al lugar, deberían tener lugar en 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 en su conjunto. 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.

Como mínimo, la actividad de supervisión debería tener lugar de forma periódica y según lo especificado en los acuerdos de acreditación, las normas, los contratos y otra documentación precedente.

La actividad de monitoreo, especialmente las visitas a las instalaciones, 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 lugar puede ajustarse a los resultados de las visitas anteriores, la experiencia de la Organización de Acción Contra Minas en relación con sus actividades y la naturaleza de estas últimas.

Los organismos de monitoreo deberían considerar la adopción de un calendario de control “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 sobre el terreno) han detectado deficiencias en el desempeño de una Organización/elemento, o bien
- d) como parte del seguimiento a una determinada no conformidad.

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

- una Organización de Acción Contra Minas haya demostrado un nivel constante de desempeño aceptable durante un período de monitoreo, y
- no haya ningún cambio en el ámbito de actividades de la Organización de Acción Contra Minas.

## 5.9 Monitoreo del desempeño de los productos

### 5.9.1 General

Los organismos de control 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 centrado tradicionalmente en un producto, excluyendo casi todos los demás. Ese producto (área 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. Entre las principales categorías de productos pertinentes para la Acción Contra Minas se encuentran:

- 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 acciones relativas a las minas entregan áreas de tierra canceladas, reducidas y despejadas. Todos deben cumplir el mismo requisito básico de calidad: que sean seguros, que no contengan elementos de peligro especificados hasta una profundidad determinada.
- c) Hardware: desde prótesis, pasando por artículos de ayuda de entrenamiento fabricados utilizando artefactos sin detonar (UXO) que no contienen explosivos (FFE), hasta el material de desecho resultante de los programas de desmilitarización y destrucción de existencias, o las vallas y señales de advertencia utilizadas para delimitar las zonas peligrosas. Todos ellos deberían contar con requisitos de calidad, seguridad y ambientales claramente especificados que permitan medir y controlar el desempeño.
- d) Personas: la Acción Contra Minas cuenta con una gran variedad de procesos de capacitación. Cada uno de dichos procesos cuenta con personal capacitado y competente como su producto. Los requisitos a través de los cuales se supervisa el desempeño deberían establecerse en las descripciones de los puestos de trabajo, los términos de referencia, los planes de capacitación y otra documentación adecuada.

Cada producto debería diseñarse y entregarse con el propósito de satisfacer los requisitos especificados. Se deberían identificar, definir y utilizar los 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 no conformidad real y potencial de los productos;
- las respuestas a la no conformidad real o potencial 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

Entre las opciones de monitoreo del desempeño de los productos se encuentran:

- a) inspecciones físicas y toma de muestras;
- b) pruebas;
- c) comentarios de los clientes, y
- d) monitoreo a largo plazo.

Los programas de acción de actividades relativas a las 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 el mismo proceso, y cuando la inspección puede revelar defectos que pueden ser rastreados hasta la causa de no conformidad. Los ejemplos de productos de acciones relativas a las 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) artículos de ayuda a la formación sin materiales explosivos (FFE)

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 las distintas zonas desminadas 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 productos.

Un muestreo limitado y debidamente aplicado de las tierras puede ser valioso para apoyar el fomento de la 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 los terrenos liberados.

### **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. (La norma IMAS 03.40, Prueba y evaluación de los equipos de Acción Contra Minas, ofrece orientación adicional).

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

Los sistemas de detección a través de animales deberían estar sujetos a pruebas de acuerdo con las normas aplicables (Norma IMAS 09.42 - Pruebas operativas de los perros rastreadores de minas y de los adiestradores).

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 Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (ANACM) 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, los administradores del personal capacitado, 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 comentarios anónimos deberían ponerse a disposición de las partes interesadas.

Las autoridades nacionales de Acción Contra Minas (ANACM) 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 las opiniones de los clientes deberían analizarse y ponerse a disposición de las autoridades, los administradores y los responsables de la toma de decisiones.

Las ANACM deberían establecer los indicadores clave de desempeño en relación con las opiniones 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 períodos posteriormente a su entrega.

El monitoreo a largo plazo puede llevarse a cabo 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 se habían entregado previamente los productos a los clientes.

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

Las ANACM deberían asegurarse de que la ausencia de pruebas 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 de no haber detectado la no conformidad.

## 5.9.8 Frecuencia y nivel de monitoreo de los productos

La frecuencia del monitoreo de los productos y la proporción de estos que se supervisa dependen del tipo de producto, de su importancia y de la probabilidad de que ocurra un caso de no conformidad. Los factores que influyen en las decisiones sobre la frecuencia y el alcance del monitoreo de los productos son los siguientes:

- 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 del monitoreo previo (incluido el monitoreo a largo plazo) del producto y de la Organización de la 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 Detección de no conformidad y respuesta

### 5.10.1 Detección de no conformidad

La falta de cumplimiento real o potencial en el desempeño del proceso o del producto, puede ser detectarse por operarios, directivos, visitantes, clientes y otras personas, así como por los monitores. Parte fundamental de cualquier sistema de gestión de calidad es que responda a la detección de faltas reales o potenciales de cumplimiento, lo documente, lo 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 sistema de gestión de calidad (SGC). Los monitores deberían estar de acuerdo con las acciones correctivas propuestas por la Organización y tomar las medidas adecuadas para confirmar la aplicación 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 detección e implementación de las acciones correctivas.

Como parte de las funciones normales de monitoreo, los monitores deberían buscar pruebas que confirmen 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 en función de la parte del sistema de gestión a la que se refieran, por ejemplo:

- calidad;
- seguridad;
- medio ambiente, u
- otras categorías según las circunstancias, la estructura, las funciones y los objetivos de la Organización de la Acción Contra Minas y las necesidades de la ANACM y del organismo de monitoreo.

### 5.10.3 Gravedad de la no conformidad

El sistema de monitoreo debería detectar la gravedad de cualquier no conformidad como:

- a) Mayor: una situación grave que suele estar asociada con problemas serios que incluyen, entre otros:
  - No se está aplicando un elemento importante del sistema de gestión de calidad (u otro sistema sujeto a monitoreo);
  - Algo que afecta a todo o a todos en la Organización/elemento operativo;
  - Podrían surgir problemas importantes si el producto que exhibe no conformidad 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 importante para una Organización, su gente u otras partes interesadas.
- b) Menor: situaciones menos graves que incluyen, entre otros:
  - Casos aislados de no conformidad de los requisitos;
  - Información incorrecta o falta de información no esencial, y
  - Problemas cuyas consecuencias se limitan a las 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 la causa de fondo 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 la causa principal que identifique un problema mayor.

### 5.10.4 No conformidades críticas

Una no conformidad crítica es una no conformidad importante que implica además un riesgo inmediato y considerable 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.

Observaciones:

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

Las ANACM, las autoridades contratantes y las agencias pueden optar por adoptar definiciones adicionales de no conformidad crítica según corresponda y según lo establecido en las ANACM, 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 un caso de 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, podrían 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. 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 detectadas (incluidas las identificadas durante el monitoreo) deberían documentarse en el sistema de gestión de calidad 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 posible no conformidad).

Los registros de la Organización de Acción Contra Minas deberían incluir:

- a) una descripción de la no conformidad;
- b) el aspecto del sistema de gestión de calidad (norma, requisito, procedimiento operativo estándar u otro elemento del sistema de gestión) al que se refiere;
- c) la fecha de la no conformidad;
- d) categoría y la gravedad de la no conformidad;
- e) análisis de la causa principal de la no conformidad;
- f) acciones correctivas acordadas (incluidas acciones para evitar que se repitan);
- 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 aplicación y la eficacia de las acciones, así como
- k) información adicional necesaria para que los monitores, los administradores y las autoridades puedan determinar las tendencias a lo largo del tiempo y entre las organizaciones y los elementos en cuanto a su desempeño.

Cuando se haya producido un caso de no conformidad crítica o importante y alguien haya sufrido daños, puede ser necesario realizar una investigación formal (de acuerdo con la norma IMAS 10.60 sobre notificación e investigación de incidentes de desminado).

Siempre debería efectuarse un monitoreo después de encontrar cualquier no conformidad para confirmar que se hayan tomado las medidas adecuadas para corregir la situación y evitar

que se repita. El monitoreo puede consistir en la presentación de pruebas documentales al organismo de monitoreo o en visitas a las instalaciones, según proceda.

#### **5.10.7 Consecuencias de la no conformidad para la acreditación**

Según los resultados de la supervisión, y la presencia y gravedad de las no conformidades en 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 de la norma 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 con la periodicidad adecuada y en función de los resultados del propio sistema de gestión de calidad del organismo de monitoreo.

#### **5.12 Integrar el monitoreo y la gestión basada en los resultados**

La gestión de calidad se centra especialmente 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 gestión de calidad también debe centrarse 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 los 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 los resultados del uso de los productos y los impactos a largo plazo.

## **6 Organismo de monitoreo - obligaciones generales**

### **6.1 General**

La Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (ANACM) debe establecer un organismo de monitoreo. El organismo de monitoreo, cualquiera sea su nombre, debe disponer de 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 ANACM debe contar con el personal, el equipo y la formación correspondientes.

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 operativas, políticas, comerciales, financieras y otras, que puedan influir en sus conclusiones. Se deben aplicar políticas y procedimientos que garanticen 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 participar directamente en organizaciones que lleven a cabo actividades 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 de acuerdo con 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 ANACM, 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 administrador técnico, sea cual sea su nombre, que esté capacitado y tenga experiencia en el monitoreo de las actividades pertinentes de Acción Contra Minas y que tenga la responsabilidad general de garantizar que las actividades de monitoreo se lleven a cabo de conformidad con las NMAS, las IMAS y otras normas pertinentes. El administrador técnico debería, si es posible, ser un empleado permanente.

### **6.5 Sistema de gestión**

El organismo de monitoreo debe elaborar y mantener procedimientos documentados. El organismo de monitoreo debe implantar un sistema de gestión de calidad interno, preferiblemente basado en un sistema reconocido, como la norma ISO 9001. La dirección del organismo de monitoreo debe designar a una persona que, con independencia de otras funciones, debe tener autoridad y responsabilidad 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 ANACM.

El organismo de monitoreo debe asegurarse de que se comprendan sus políticas de calidad y otras políticas aplicables y de que sus procedimientos se apliquen y se mantengan 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 conocimientos técnicos necesarios para desempeñar sus funciones habituales. El organismo de monitoreo debe tener acceso a conocimientos técnicos sobre todas las actividades que serán objeto del monitoreo.

### **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 realizados. 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, si el organismo de monitoreo cesara en sus actividades, deberían tomarse medidas para transferir el monitoreo a un organismo permanente adecuado.

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

## **6.9 Apelaciones**

La ANACM debe establecer un sistema justo e imparcial que permita que las organizaciones de Acción Contra Minas puedan apelar contra las decisiones del organismo de monitoreo que consideren injustas, o cuando surjan nuevas pruebas. El sistema de apelación debe incluir el uso de un arbitraje independiente.

## **7 Responsabilidades**

### **7.1 Autoridad Nacional de Acción Contra Minas (ANACM)**

La ANACM, 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 las normas nacionales y aportar directrices para el monitoreo de las organizaciones de Acción Contra Minas;
- c) supervisar 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 que se tomen medidas de seguimiento adecuadas sobre las recomendaciones del organismo de monitoreo.

La ANACM, 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) contar con la acreditación de la ANACM para operar como organismo de monitoreo;
- b) supervisar las organizaciones de Acción Contra Minas, incluidas las subunidades;
- c) presentar documentación sobre las actividades de monitoreo y las inspecciones según lo exigido por la ANACM;
- d) establecer y mantener un sistema de gestión de calidad eficaz y documentado para el monitoreo;



- e) analizar los resultados del monitoreo para comprobar que se satisfagan los requisitos de los usuarios de la información de monitoreo.
- f) colaborar con las organizaciones de Acción Contra Minas para educar e informar a los funcionarios de la Organización, en particular a los directores de sitio (cualquiera que sea su denominación), sobre sus responsabilidades de cooperación con los monitores, con inclusión, en el caso de las operaciones de despeje, la facilitación del monitoreo cercano.
- g) seleccionar personal de monitoreo debidamente cualificado y con experiencia y garantizar que esté capacitado para realizar las visitas de monitoreo de manera que se minimice la perturbación de las actividades de Acción Contra Minas que se están supervisando, con inclusión, cuando corresponda, del 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 capacitar 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 un caso de no conformidad crítica;

### 7.3 Organizaciones de Acción Contra Minas

La Organización sujeta a monitoreo debe:

- a) aplicar prácticas de gestión y procedimientos operativos y de gestión de calidad que conduzcan a que las actividades de Acción Contra Minas cumplan o superen las normas acordadas y especificadas (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 normas y reglamentos aplicables;
- b) mantener, asegurar la exactitud y la validez, y poner a disposición del organismo de monitoreo la documentación (incluidos los procedimientos operativos estándar estandarizados (SOPs) y otros procedimientos escritos), los informes, los registros (incluidos los informes de control 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 directores de sitio (independientemente de su denominación), sobre sus responsabilidades de cooperación con los monitores, incluida, en el caso de actividades peligrosas, la facilitación del monitoreo cercano.
- e) cumplir plenamente y sin demora con las instrucciones de los monitores en caso de existir una no conformidad crítica que requiera la interrupción inmediata de los trabajos.

En ausencia de un ANACM 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 permite. Estas incluyen, entre otros:

- a) acordar con el donante (o el cliente) un sistema de monitoreo de las actividades de Acción Contra Minas; y

- b) prestar asistencia a la nación anfitriona, durante el establecimiento de una ANACM, a elaborar normas nacionales de 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 tener la responsabilidad de incluir en dicho documento el requisito de que el socio o socios ejecutores cumplan con los requisitos nacionales de monitoreo establecidos por la ANACM u otro organismo internacional apropiado que actúe en su nombre.

## Anexo A (Normativa) Referencias

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones que, a través de las correspondientes referencias en el presente texto, constituyen disposiciones de esta parte de la norma. No serán de aplicación las referencias fechadas de correcciones o enmiendas subsiguientes a estos documentos. No obstante, se recomienda a las partes de los acuerdos basados en esta parte de la norma que investiguen la posibilidad de aplicar las revisiones más recientes de los documentos normativos indicados a continuación. Para las referencias sin fecha, será de aplicación la última versión de los documentos normativos aquí referidos. Los miembros de la ISO y la IEC mantienen registros de las normas ISO o EN actualmente vigentes:

- i. IMAS 03.40 Prueba y evaluación del equipo de Acción Contra Minas
- ii. IMAS 04.10 Glosario de términos, definiciones y abreviaturas de las actividades relativas a las minas
- iii. IMAS 06.10 Gestión de la capacitación
- iv. IMAS 07.30 Acreditación de organizaciones y operaciones de Acción Contra Minas;
- v. IMAS 09.10 Requisitos de despeje
- vi. IMAS 09.11 Limpieza de la zona de combate
- vii. IMAS 09.42 Pruebas operativas de perros detectores de minas y adiestradores
- viii. IMAS 10.20 S&OH Seguridad en el sitio de desminado;
- ix. IMAS 10.30 S&OH Equipo de protección personal;
- x. IMAS 10.40 S&OH Apoyo médico en las operaciones de desminado;
- xi. IMAS 10.50 S&OH Almacenamiento, manejo y transporte de explosivos
- xii. IMAS 10.60 S&OH Informes e investigación de incidentes de desminado.
- xiii. IMAS 10.70 S&OH Protección del medio ambiente

Debería utilizarse la última versión/edición de estas referencias. En la página web de las IMAS ([www.mineactionstandards.org](http://www.mineactionstandards.org)) se puede encontrar una copia de todas las referencias utilizadas en esta norma. GICHD mantiene un registro de la última versión/edición de las normas, guías y referencias de las IMAS, que puede leerse en el sitio web de las IMAS ([www.mineactionstandards.org](http://www.mineactionstandards.org)). Las autoridades nacionales de Acción Contra Minas (ANACM), los empleadores y otros organismos y organizaciones interesados deberían obtener copias antes de iniciar programas de Acción Contra Minas.

## **Anexo B**

### **Planificación y realización de las visitas de monitoreo**

#### **B.1 General**

Las visitas sobre el terreno se realizan para recopilar datos/pruebas 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 sobre el terreno, 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 la norma 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) que se tratan 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 lugar es centrarse 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 de garantía de calidad que funcione. Si se detecta un caso de no conformidad durante una visita al lugar, las preguntas a las que hay que responder 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 objetivo es que el sistema funcione correctamente. Al final de una visita al lugar, debería quedar claro para todas las partes si fuera necesario introducir cambios en los procedimientos internos de calidad para detectar y corregir las causas fundamentales de las no conformidades.

#### **B.2 Determinación de sitios a visitar**

Las visitas sobre el terreno pueden realizarse en cualquier lugar de trabajo, con inclusión de:

- a) oficinas y centros administrativos;
- b) obras de liberación de tierras (estudios no técnicos, estudios técnicos y despeje)
- c) áreas de almacenamiento de munición (ASA), edificios de procesamiento de municiones (APB), sitios e instalaciones de procesamiento de existencias;
- d) instalaciones médicas;
- e) lugares de educación sobre el riesgo;
- f) lugares donde se realizan actividades de asistencia a las víctimas;
- g) instalaciones de fabricación y mantenimiento;
- h) centros de pruebas y evaluación;
- i) instalaciones de capacitación, 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.

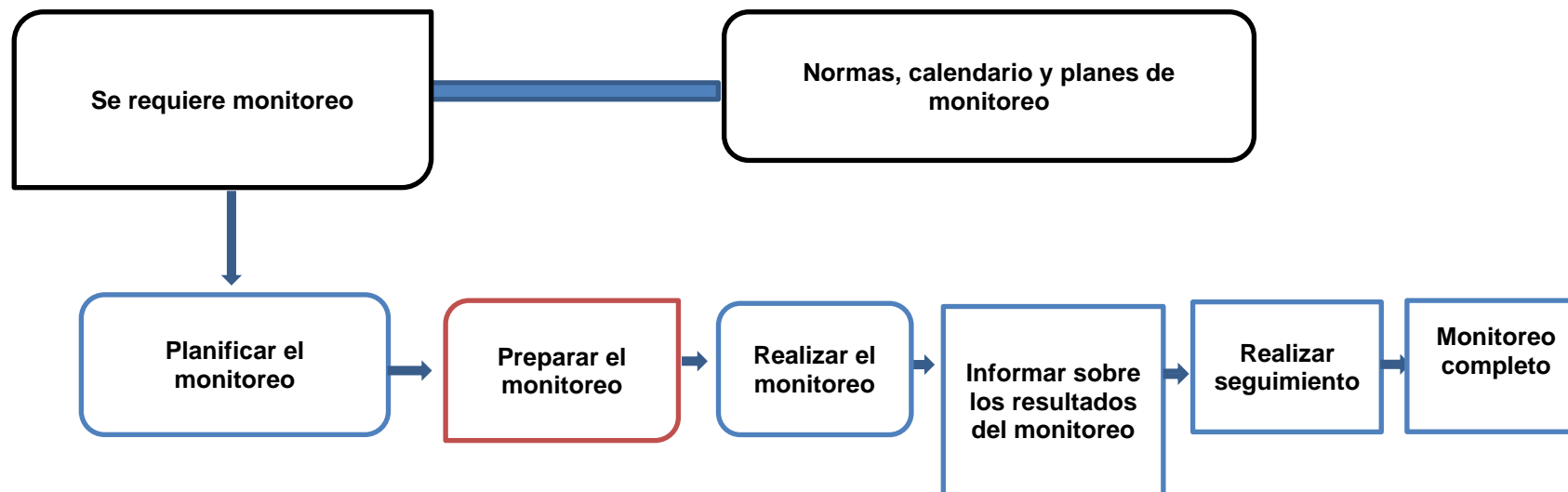
En todos los casos los monitores deberían asegurarse de que cada lugar esté claramente identificado y de que se especifiquen las actividades que se supervisarán en el lugar.

#### **B.3 Definir el objetivo y el alcance de la visita**

El alcance y el objetivo de cada visita sobre el terreno deberían estar claramente definidos por escrito. Definir el alcance en términos de las normas, procedimientos, procesos, reglamentos u otros requisitos con los que se comprobará el cumplimiento y el desempeño.

El propósito puede ser prestar apoyo al proceso de acreditación, observar la actividad operativa diaria, en respuesta a un incidente de no conformidad anterior, observar (y ganar confianza) la prueba y evaluación del equipo, comprobar las prácticas de gestión u otros aspectos pertinentes para el desempeño de una Organización de Acción Contra Minas.

## PROCESO DE MONITOREO



### Planificar el monitoreo:

Organismo de monitoreo:

- Programa los monitoreos basándose en:
- Importancia de los aspectos que deben supervisarse
- Resultados de monitoreos anteriores
- No conformidades anteriores
- Requisitos de normas, procedimientos operativos estándar (SOP), acreditación, etc.

### Preparar el monitoreo:

El monitor [realiza el monitoreo]:

- Revisa los requisitos
- Revisa los resultados de monitoreos anteriores
- Revisa informes anteriores sobre no conformidades
- Prepara listas de verificación
- Establece fechas/plazos para el monitoreo
- Actúa como enlace con la Organización de Acción Contra Minas (para las visitas anunciadas)

### Realizar el monitoreo

El monitor:

- Gestiona la reunión de apertura con la administración del sitio
- Aplica leyes sobre monitoreo, procedimientos operativos estándar, listas de verificación, etc.

- Coteja los resultados del monitoreo
- Registra y clasifica las no conformidades

**Informar sobre los resultados del monitoreo:**

El monitor:

- Presenta los resultados a la administración del sitio al finalizar la reunión
- Se pone de acuerdo con respecto a 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 informe de monitoreo al organismo de monitoreo y a la Organización de Acción Contra Minas

**Realizar seguimiento**

El 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 con respecto a acciones futuras.

## 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 y los intercambios 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 a las instalaciones 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 esencial y la documentación de apoyo estén disponibles para respaldar las respuestas a las preguntas del monitor a cargo del monitoreo. Los monitores no deberían esperar que puedan necesariamente observar las actividades cotidianas características en todos los aspectos. La Organización de Acción Contra Minas podría 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 esenciales o de los registros limite la posibilidad de que el monitor procure pruebas que respalden sus preguntas y su 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 no siempre son 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 existencias en gran escala).

El monitoreo de la Acción Contra Minas debería incluir una combinación de visitas anunciadas y no anunciadas que sea indicada 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. La visita debería determinar los procedimientos, procesos, normas o reglamentos cuyo cumplimiento deberá verificarse.

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 en su conjunto.

#### B.5.1 Revisión de los requisitos

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

#### B.5.2 Identificar las actividades y los riesgos asociados

Los monitores deberían confirmar el ámbito de la visita y la gama de actividades, procesos y

productos que deberán observar y verificar.

Los monitores deberían identificar los aspectos de la visita en los que no sean competentes o no estén autorizados a supervisar 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 supervisar dichas actividades.

Los monitores deberían comprobar que se hayan detectado y evaluado los riesgos asociados con las actividades y los lugares que se van a supervisar, y que se hayan acordado medidas de control adecuadas y eficaces. Cuando sea necesario autorizar el monitoreo cercano de las actividades peligrosas y/o exceptuar lo establecido con relación a las distancias normales de seguridad, los monitores deberían confirmar que cuentan con las correspondientes autorizaciones y excepciones.

### **B.5.3 Revisión de los resultados de los monitoreos anteriores**

Los monitores deberían revisar los resultados de las visitas anteriores a las instalaciones y otros controles (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 resultados anteriores y el desempeño de la Organización de Acción Contra Minas. Es posible que los monitores deban centrar sus esfuerzos en aspectos del trabajo de la Organización que hayan mostrado previamente deficiencias o no conformidad.

### **B.5.4 Uso de listas de verificación**

Las listas de verificación constituyen una buena disciplina en el monitoreo y pueden ofrecer pruebas objetivas de que el ámbito de 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 centros 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 a los lugares. 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 inadecuada).
- c) Puede utilizarse para presentar un formato en el que se puedan incluir pruebas e información más detallada.
- d) Presenta pruebas de que se ha abordado todo el ámbito del monitoreo.
- e) Fomenta la coherencia 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 resultados de las visitas sobre el terreno suelen conducir a la necesidad de seguir una pista de pruebas para entender la raíz del problema. Estas pistas 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 las pruebas importantes relacionadas con aspectos de las operaciones que puedan quedar fuera del ámbito inmediato de la visita al lugar.

### **B.5.5 Enlace con las organizaciones de Acción Contra Minas**

En el caso de las visitas anunciadas, el monitor debería ponerse en contacto con la Organización de Acción Contra Minas para determinar las fechas, la logística y, en caso necesario, el alojamiento y la alimentación.

En el caso de las visitas sin previo aviso, el monitor debería tener la seguridad de que se 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, normas, contratos y otros requisitos, así como listas de verificación, listas de aspectos a recordar, formularios, etc.) esté disponible en cantidad suficiente para las necesidades de la visita al lugar.

## **B.6 Realización de la visita**

### **B.6.1 Funciones y responsabilidades de los monitores**

Los monitores deberán:

- a) Cumplir con las normas y procedimientos del 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 relativa a las minas;
- i) Recoger y analizar las pruebas;
- j) Exigir a la Organización de Acción Contra Minas que detenga el trabajo en caso de que el monitor encuentre un aspecto de no conformidad crítica real o potencial;
- k) Informar inmediatamente acerca de las no conformidades críticas;
- l) Documentar las pruebas para apoyar los resultados y las conclusiones;
- m) Mantenerse dentro del ámbito de monitoreo establecido;
- n) Permanecer atento a cualquier situación que pueda requerir una investigación adicional;
- o) Informar sobre 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;
- r) Informar sobre cualquier obstáculo importante para la realización 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 objetivo de la visita;
- c) Confirmación del calendario y de reuniones interinas previstas durante la visita;
- d) Métodos y procedimientos que se utilizarán durante la visita;
- e) Información de que la visita será una muestra de información - si no se encuentran problemas durante la visita, ello no significa que no existan problemas. La gestión de la calidad sigue siendo la principal responsabilidad de la Organización;
- f) Comprobar que la documentación (tales como los procedimientos operativos estándar) de la cual disponen los monitores es la versión actual;
- 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 notificación y clasificación de las no conformidades;
- m) Información sobre el sistema de recurso 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 podrían 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.

Se ruega observar que sería adecuado contar con una sesión informativa sobre seguridad, que incluya simulacros de incendio y evacuación en todos los lugares de trabajo, no sólo en los que se realizan operaciones de liberación de tierras.

Los guías que se adjudican 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 pruebas objetivas. Las pruebas 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 fomentar el monitoreo.

Durante la visita al lugar, los monitores deberían centrarse en los aspectos específicos de la visita, pero también deberían ser conscientes de los 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 lugar) 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 operativa:
  - Liberación de tierras (estudio no técnico, estudio técnico y despeje);
  - Educación sobre el riesgo de minas y enlace con la comunidad;
  - Asistencia a las víctimas;
  - Destrucción de existencias;
  - Disposición de artefactos explosivos (EOD, por sus siglas en inglés);
- Competencia, capacitación y concienciación del personal;
- Los sistemas de gestión de calidad, la seguridad y el medio ambiente propios de la Organización de Acción Contra Minas;
- Documentación (procedimientos operativos estándar, políticas, normas, reglamentos, contratos, etc.);
- Registros.

La inspección del producto mediante muestreo u otras formas de inspección puede incluirse en una visita a las instalaciones. El anexo C de esta norma ofrece orientación adicional sobre el uso de técnicas de muestreo.

#### **B.6.4 Monitoreo de las actividades peligrosas**

Los monitores de la Acción Contra Minas pueden tener que observar una serie de actividades peligrosas a corta distancia, entre ellas:

- Ejercicios de prospección, búsqueda y despeje de minas/restos explosivos de guerra (REG);
- Traslado y manipulación de elementos explosivos, como bombas durante la destrucción de existencias;
- Funcionamiento de los 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 la capacitación adecuada para la función y proporcionar a las organizaciones de Acción Contra Minas una lista actualizada de los monitores autorizados.

Muchas organizaciones de la ANACM y 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) Se trata de un monitor debidamente cualificado y autorizado que esté usando el equipo de protección personal (según la norma IMAS 10.30 S&OH - Equipo de protección

- personal) y que haya recibido las instrucciones de seguridad del sitio solicite la exención, 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 que no sea perjudicial.

Esta excepción permite el monitoreo de cerca de los desminadores cuando el cumplimiento de los procedimientos operativos estándar (POE) no puedan confirmarse 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 Supervisión 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 comprobar que las organizaciones de Acción Contra Minas hayan detectado cualquier material y sustancia de este tipo y que cuentan con los correspondientes procedimientos y controles.

La norma IMAS 10.50 ofrece orientación sobre el almacenamiento, el transporte y el manejo seguros de los explosivos. Es necesario tener en cuenta que otras normativas nacionales e internacionales podrían ser aplicables.

### **B.6.6 Monitoreo de los aspectos de salud y seguridad en el trabajo**

La norma IMAS 10.20 establece las normas mínimas de seguridad en el lugar de trabajo de desminado. Si las actividades supervisadas 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 operativos estándar, o en un documento separado sobre la seguridad en el lugar de trabajo, también en el acuerdo de acreditación.

Se debería contar con un nivel de apoyo, capacitación y equipamiento médico adecuado para todas las actividades relacionadas con las minas. Esto incluye al personal que trabaja sobre el terreno y también al personal de oficina. La formación y los botiquines de emergencia deberían ser adecuados a los riesgos y a la disponibilidad de apoyo médico.

Cuando corresponda, deberían supervisarse los procedimientos de tratamiento y evacuación de heridos. La 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 comprobar la documentación de gestión de riesgos y de seguridad de la propia Organización de Acción Contra Minas para comprobar 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, eliminación de residuos, etc.). Los monitores deberían comprobar que existen planes de gestión ambiental adecuados de acuerdo con la norma 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 de la 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 prueba 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 de IMAS 07.40. Las no conformidades deberían ser registradas por:

- a) Gravedad (crítica, mayor o menor)
- b) Descripción (el procedimiento operativo estándar, la norma 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 ponerse de acuerdo con el representante de la dirección del centro que corresponda sobre:

- La fecha de la no conformidad;
- La categoría y la gravedad de la no conformidad;
- El análisis de la raíz de la no conformidad;
- Las acciones correctivas acordadas (incluidas las acciones para evitar que se repitan);
- 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 comprobará la aplicación 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 de la no conformidad o mediante la discusión con otro funcionario. Las no conformidades menores pueden pasar a ser mayores (y las mayores pueden convertirse en menores) en función de factores tales como:

- una serie de incidentes relacionados;
- los procesos o productos relacionados que se ven afectados, y
- el análisis de la raíz del problema detecta un problema mayor.

### **B.6.11 Análisis de la raíz del problema**

Comprender por qué surge un caso de no conformidad real o potencial es fundamental para que la gestión de calidad en una Organización de Acción Contra Minas sea exitosa. Los monitores deben asegurarse de que se detecten y comprendan las causas fundamentales de la no conformidad para acordar las medidas correctivas adecuadas.

Por ejemplo, es poco probable que el “incumplimiento de los procedimientos” represente la causa principal de la no conformidad. En su lugar, pueden ser pertinentes cuestiones como la capacitación, el monitoreo, la cultura organizativa, el liderazgo y la dirección. Al encontrar la causa (o las causas), se debería tener en cuenta otros aspectos como la idoneidad del procedimiento en cuestión, el equipo utilizado y las circunstancias y condiciones imperantes.

Los cuatro tipos de errores mencionados a efectos de salud y seguridad industrial pueden ser útiles en el análisis de la causa principal:

- **Las equivocaciones** 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.
- **Los lapsus** son acciones que no se realizaron u omisiones cuando alguien ha dejado de hacer algo debido a un lapsus de memoria a corto plazo o por falta de atención.
- **Los errores** se producen cuando alguien hace algo creyendo que es correcto cuando en realidad es erróneo. Las causas típicas son un error de capacitación o un error de evaluación de la situación.
- **Las infracciones** a veces parecen errores humanos, pero se diferencian de las equivocaciones, los lapsus o errores porque son acciones deliberadas e ilegales. Una infracción es cuando alguien hace algo intencionadamente a pesar de saber que va en contra de las normas, por ejemplo, no seguir deliberadamente los procedimientos adecuados para ahorrar tiempo o esfuerzo.

#### **B.6.12 Autoridad para detener las obras**

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 un caso de no conformidad, o cuando existan razones para creer que se podría producir.

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

#### **B.7 Informes**

La presentación de informes sobre los resultados de las visitas a las instalaciones es una aportación esencial a un sistema de monitoreo. Los informes 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 pruebas/referencias de apoyo cuando sea necesario,,,,, y
- presentados sin demora.

##### **B.7.1 Reunión de clausura**

Antes de abandonar el lugar, el monitor debería celebrar una reunión de clausura para asegurarse de que la administración del sitio comprenda los resultados y las conclusiones de la visita y se acuerden las medidas de monitoreo. 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 el hecho de no encontrar problemas no significa que no exista ningún problema - sigue siendo responsabilidad de la Organización de Acción Contra Minas gestionar la calidad de su propio trabajo;
- la identificación de las no conformidades encontradas y de las acciones correctivas acordadas;
- la confirmación de que los resultados entre el organismo de monitoreo y la

- Organización de Acción Contra Minas serán confidenciales;
- el acuerdo sobre acciones seguimiento, y
- respuestas a cualquier otra pregunta que surja de la visita.

### **B.7.2 Distribución de informes**

Los informes de las visitas al lugar deberían estar firmados y fechados por el monitor. La revisión o el acuerdo por parte de los responsables del organismo de monitoreo también debería registrarse con fecha y firma.

Los informes y registros de las visitas al lugar deberían presentarse 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 indicadores clave de desempeño, 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, informes y demás documentación de apoyo deberían conservarse (o eliminarse) de acuerdo con los procedimientos operativos estándar 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 ponerse en contacto con dicha Organización para obtener una explicación y un plan de acción revisado.

La implementación puede confirmarse a través de:

- la revisión de la documentación / los registros presentados por la Organización de Acción Contra Minas;
- una visita de monitoreo con el propósito específico de confirmar la implementación, o bien
- la comprobación durante la próxima visita prevista al lugar.

### **B.8.2 Otras medidas**

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 otras medidas. En los casos graves de falta de corrección de las no conformidades, el monitor puede tener que llevar la situación al órgano de monitoreo y podría ser procedente que se tomaran nuevas medidas. 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 racionalizar el proceso de visitas. Las reuniones de apertura y clausura deberían seguir realizándose, pero pueden limitarse a 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 ámbito de acción de una visita a otra, centrándose en detalle en diferentes aspectos de la actividad y, a veces, examinar el sistema 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 Control de las 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 podrían incluir auditorías formales del sistema de gestión, realizadas por auditores cualificados de la ISO, como parte de su programa de monitoreo mediante visitas a las instalaciones.

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](http://www.iso.org)) y los organismos acreditados de cada país.



## **Anexo C**

### **Orientación para 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 la Acción Contra Minas durante varios años. El régimen de inspección establecido en la norma 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 Normas anteriores de muestreo**

La norma original para la inspección de terrenos desminados (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. La norma IMAS 09.20 se basó en los principios utilizados en una serie de industrias fabricantes (y la norma 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 artefactos sin explosionar (MSE), 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 aplicación de procesos de liberación del terreno, 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 artículos que presentan aspectos de no conformidad en un entorno de producción es totalmente diferente a la de un entorno de desminado. En una fábrica, a menudo se aceptan algunos artículos que no alcanzan la norma de calidad a cambio de una producción más barata o rápida. Si un artículo de la fábrica está por debajo de la norma, se retirará de la producción y se desechará individualmente o se corregirá. El artículo no conforme puede retirarse fácilmente de la producción general y tratarse por separado sin que afecte a ningún otro artículo. En el desminado no es así. Un metro cuadrado de terreno que no se ha limpiado correctamente no puede eliminarse simplemente tirándolo, ni tampoco puede volver a limpiarse 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 un caso de 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 una capacitación inadecuada, 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 Centro Internacional de Desminado Humanitario de Ginebra (CIDHG) llevó a cabo un estudio sobre el muestreo posterior al despeje de tierras en 2012. Sus principales conclusiones fueron:

- 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 la administración para aumentar la confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad) 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 las 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 perdida era de más de un millón de dólares estadounidenses;
- que se debería prestar más atención a la gestión de calidad del proceso de inspección (y de la liberación de tierras en su conjunto) que solo al despeje, y
- que el control de calidad 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. Las IMAS dejan claro que puede no ser necesario que se realicen inspecciones posteriores al despeje si se lleva a cabo una acreditación y un control de calidad exhaustivos.

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 la IMAS 09.20. Las orientaciones sobre el muestreo y la inspección posterior al despeje se tratan en la IMAS 07.40, la cual abarca 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 sistema de gestión de la calidad general.
- La definición de producto se amplía para que abarque todos los productos derivados de las actividades y procesos de la Acción Contra Minas.

### C.5 Implicaciones para los programas de Acción Contra Minas

El sistema IMAS no exige que la inspección posterior al despeje sea obligatoria. Sin embargo, 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 la norma 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 control de calidad posterior al despeje sigue siendo útil como opción en los programas de Acción Contra Minas. El régimen de inspección propuesto en la norma IMAS 09.20 se basaba en permitir una tasa de error de fondo del 0,35% y un error en cada muestra. Permitir que se escape una mina hace que la inspección no se ajuste a la norma 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 terreno y evitar los accidentes causados por los largos retrasos en el despeje del terreno. La Acción Contra Minas consigue liberar el terreno cuando los usuarios de este, y otras partes interesadas, perciben que el terreno procesado es 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 de 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 y de bajo coste, puede ser suficiente para evitar esta situación.

Las autoridades encargadas de la 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 las normas. Las circunstancias en las que se producen estas situaciones son las que muestran una falla fundamental de los aspectos de acreditación y garantía de calidad del sistema de gestión de la calidad en general. No obstante, es propio de la naturaleza humana responder al conocimiento de que el producto será controlado 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 marcha 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 del terreno todavía se están realizando. La inspección posterior al despeje se lleva a cabo después de que la Organización de Acción Contra Minas haya declarado una zona (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 propios procesos de control y garantía de calidad de la Organización de Acción Contra Minas.

Tanto las inspecciones de control de calidad en marcha como las inspecciones realizadas posteriormente al despeje deberían influir en la actitud de la administración. Cualquier falla (como una no conformidad crítica) que se descubra durante el control de calidad externo puede tener importantes consecuencias financieras y de reputación para una Organización que puede verse obligada a volver a despejar zonas de terreno, 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:

- en las muestras se puede incluir cualquier parte de un área despejada;
- la única norma aceptable para el despeje es la definida en IMAS, NMAS, acuerdos de acreditación, órdenes de trabajo 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 la causa y de la implementación de una acción correctiva acordada que puede incluir la exigencia de volver a limpiar el terreno, a cargo de la Organización de Acción Contra Minas, y
- la repetición de no conformidades importantes/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 control de calidad externo no debería llevarse a cabo como un acto hostil o agresivo. La inspección es un medio para recopilar datos a fin de mantener la confianza en la actuación de la Organización de Acción Contra Minas y para fomentar una gestión coherente y competente de las operaciones. Al mismo tiempo, las consecuencias de que se encuentren pruebas claras de negligencia o deshonestidad durante el análisis de la causa originaria 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 Inspección posterior al despeje**

Antes de realizar 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 lugar;
- considerar si la inspección posterior al despeje es procedente/requerida en el lugar;
- si se pretende realizar una inspección posterior al despeje es necesario determinar la extensión de la zona que será inspeccionada basándose en los resultados de la revisión, y
- limitar la inspección a una parte de la zona en la que se hayan encontrado pruebas directas de contaminación, así como a las zonas de separación/desconexión asociadas y definidas.

Las zonas en las que los estudios no técnicos, los estudios técnicos y el despeje no hayan aportado pruebas 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 decisión de la liberación de tierras. Cualquier duda sobre la medida en que los procesos de estudios no técnicos, estudios técnicos y despeje, así como las decisiones relacionadas con la aplicación de dichos procesos, satisfacen los requisitos, deberían 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 establecer la extensión de la zona que se inspeccionará. Esto se conoce a menudo como "lote".

El monitor del control de calidad 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 de despeje. Dentro de la zona objetivo, el muestreo debe ser imprevisible. Dependiendo de las circunstancias, el muestreo puede centrarse en una parte del lote en la que podrían esperarse problemas, o puede elegir una zona 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 controlado.

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 indicios de no conformidad.

### **C.6.2 Definición de no conformidad crítica**

La norma IMAS 09.10 proporciona orientación sobre los requisitos de despeje y la IMAS 09.11 sobre el desminado de la zona de combate (BAC, por sus siglas en inglés).

Los objetivos mínimos y las no conformidades críticas deberían definirse en las normas, los contratos, los acuerdos de acreditación, las órdenes de trabajo, los procedimientos normalizados de trabajo u otra documentación acordada y autorizada, según proceda.

Los monitores deberían asegurarse de que la administración 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 esta norma, 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 de 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 terrenos sujetos a muestreo debería mantenerse en el mínimo apropiado para el propósito del muestreo y las circunstancias y condiciones locales. Un nivel 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 imprevisible en todas las zonas 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 la totalidad de las demás zonas sin muestrear.

### **C.6.4 Recursos para el muestreo**

El muestreo puede ser llevado a cabo por los propios recursos del organismo de monitoreo, o por recursos de la Organización de Acción Contra Minas, trabajando bajo el monitoreo y dirección del monitor. Cuando se utilicen recursos 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 operativos y de seguridad pertinentes de la Organización de Acción Contra Minas.

### **C.6.5 Respuesta a la no conformidad**

El descubrimiento de pruebas de no conformidad de productos críticos es un asunto serio. La ubicación y la naturaleza de las pruebas deberían estar claramente documentadas, debería registrarse su posición precisa en la zona despejada, y los mapas y las fotografías deben utilizarse para apoyar las conclusiones del monitor sobre la no conformidad.

El archivo del sitio, los registros de monitoreo y los propios registros 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 equipos de muestreo deberían salir de la zona de forma segura y debería realizarse un análisis de la causa original de la no conformidad.

Los monitores pueden encontrar otras pruebas de no conformidad menor u observaciones relacionadas con los procesos de Acción Contra Minas mientras realizan el muestreo. Cualquier prueba de este tipo debería gestionarse utilizando los procedimientos normales de respuesta establecidos en la norma IMAS 07.40.

### **C.6.6 Medidas correctivas**

En todos los casos en los que existan indicios que indiquen la no conformidad del producto, se debería realizar un análisis exhaustivo de la causa original. Según el nivel de trazabilidad en los registros de la Organización de Acción Contra Minas, podría averiguarse la causa exacta a través de un recurso o herramienta, 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 control de la calidad debería acordar las medidas correctivas con la Organización de Acción Contra Minas, incluidas las medidas destinadas a evitar la repetición del problema. 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 la causa original. Los desacuerdos entre el monitor y la Organización de Acción Contra Minas deberían gestionarse de acuerdo con la norma 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, normas u otros documentos quién deberá pagar 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 medidas correctoras acordadas, incluidas las medidas para evitar la reaparición. Además de volver a inspeccionar el lote, debería verificarse cualquier cambio en los procesos o procedimientos para prevenir la reaparición.

### **C.6.8 Registros de inspecciones y resultados**

Todas las acciones de muestreo, incluidos los resultados, deberían registrarse en el archivo del lugar, en los registros de monitoreo y en cualquier otro lugar según las indicaciones de la ANACM. Se deberían utilizar mapas y fotografías, así como registros escritos, para presentar 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 monitoreo que se implementaron.

### **C.7 Otros medios para mantener la confianza en los terrenos liberados**

Como herramienta de control de calidad, la inspección posterior al despeje de las tierras desminadas tiene importantes limitaciones. Existen otras opciones para supervisar el desempeño de las tierras liberadas (anuladas 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.

Los indicios de elementos omitidos o accidentes en las áreas liberadas deberían ser investigados como posibles no conformidades críticas por el organismo de monitoreo, u otro organismo autorizado por la ANACM. Si existen elementos de juicio que sugieran la existencia de no conformidad en un área liberada, esto debería ser objeto de un análisis de la causa original y de la determinación de acciones correctivas y preventivas, según proceda.

Cuando existen sistemas fiables y se confía en que cualquier acontecimiento adverso en una zona liberada llegará a la atención del organismo de monitoreo o de otras autoridades, 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.

