



Riesgos Marginales en la aplicación de la imparcialidad solicitada en la norma ISO 17025.

Itzia Alejandra Bonilla Paz¹, Gabino Estevez Delgado¹, Daniela Hernández Baca¹, Deisy García Guzmán¹ y Roberto Olvera Melgarejo¹

¹ Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. itziabonilla@gmail.com

La evaluación de riesgos en el cumplimiento de objetivos de calidad son aspectos que se han considerado en la emisión de las últimas versiones de las normas ISO, tal como la norma ISO 17025, que además presenta otro elemento novedoso como lo es la prevención sobre la imparcialidad o desviación de actividades propias de conflicto de intereses, sobornos o corrupción del propio sistema. El presente estudio fue realizado con una muestra de 250 personas involucradas en servicios acreditados bajo la norma ISO 17025 o por lo menos con un sistema de gestión de calidad, 100 de ellos con tareas administrativas y 150 con tareas técnicas. De manera particular, se realizó un estudio de riesgos en el punto 6.2.1 acerca de los riesgos que se pueden cometer en el objetivo de imparcialidad, encontrándose los siguientes aspectos: pago de un servicio que no constituye el valor del resultado, pago de servicio que no se prestó, intimidación, auto revisión y familiaridad. Como resultado del estudio, se encontró que el aspecto más importante, por su grado de severidad, fue la auto revisión de las actividades en un 31% para los administrativos y el 27% para quienes participan en actividades técnicas. El segundo aspecto que genera riesgos en el cumplimiento del objetivo de imparcialidad es, asociado a las relaciones interpersonales al interior de la empresa tipificado como nepotismo, según la percepción de la parte administrativa es de un 31% y 23% para el personal técnico; como tercer aspecto, para el caso del personal administrativo, su percepción fue de 18% quienes consideraron que la intimidación pudiera generar desviación en la emisión de un resultado en alguna actividad que pudiera poner en riesgo la confianza de algún objetivo, en tanto que el tercer aspecto para el personal técnico fue la desviación en la emisión de un resultado por una mala práctica de generar resultados que no son correctos por el apoyo a un tercero, inclusive de un resultado que para la empresa no derive en la entrada de capital. De lo anterior podemos observar que la convergencia en los aspectos que pudieran generar un riesgo, por el grado de severidad, lo constituye, en primer lugar las auto revisiones, seguido de la familiaridad, al respecto podemos observar que estos aspectos requieren en primera instancia una mejor supervisión de la emisión de los resultados y el segundo una evaluación adecuada del personal que se contrata a fin de evitar conflicto de intereses derivado de las relaciones interpersonales. Así mismo, se observa que aún cuando el tercer aspecto es valorado de manera diferente en los dos grupos sí se puede concluir que las empresas deben ponderar aspectos éticos a fin de evitar la modificación de resultados, bien sea por la intimidación del personal de mayor rango e inclusive del cliente, pero además realizar una supervisión que evite la generación de resultados que comprometa la firma o el prestigio de la empresa o la pérdida de capital debido a una pobre o nula supervisión del personal.