



LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD

SÉCURITÉ & MÉDECINE DU TRAVAIL - Francia

Se va a tratar de examinar las principales características de un entorno de trabajo estable y de mejora continua (calidad y productividad). Es posible alcanzar este objetivo mediante dos esfuerzos: uno de Planificación de la Continuidad de la Actividad (**PCA**) (implantado por el empresario, y una buena gestión de riesgos relacionados con la salud, la seguridad y el medio ambiente, en el sentido de **QHSE** (Calidad, Higiene, Seguridad y Medio Ambiente).

Mientras que el PCA pretende eliminar algunos riesgos que causarían la parada de las funciones críticas de la Empresa y garantizar su continuidad y supervivencia, la gestión de riesgos QHSE pretende evaluar el impacto de estos riesgos y encontrar posibles soluciones para reducirlos. En ambos casos hay que recurrir a las técnicas de modelización y gestión de riesgos.

Si se intenta clasificar las diferentes amenazas, naturales o provocadas por el hombre, que rodean a cualquier empresa en una escala de probabilidad adaptada a cada ecosistema, el proceso de gestión de la crisis permanece siendo el mismo.

Los acontecimientos del 11 de septiembre de 2001, en el World Trade Center, pusieron de manifiesto la vulnerabilidad de las organizaciones frente a lo inesperado. Sabotajes, incendios, corte en el suministro eléctrico, virus, etc.,

los siniestros que amenazan pueden tomar muchas formas.

Las consecuencias de estos incidentes pueden ser importantes, tanto en recursos humanos como financieros. Un análisis reciente muestra que el 43% de las empresas que han sufrido una grave pérdida paran inmediatamente.

Por ejemplo, para una empresa muy dependiente de las redes de comunicación TCP/IP, las consecuencias de la falta de disponibilidad de éstas pueden ir desde la simple molestia hasta el cierre de su sitio web durante un largo período, la interrupción de su centro de llamadas, del correo electrónico y la inaccesibilidad de telefonía de voz, la no disponibilidad del sistema remoto, el bloqueo del sistema de facturación y pago, la corrupción de los datos en su base de datos, etc.

Algunas de estas preocupaciones son verdaderas amenazas en muchas regiones del mundo, incluida Europa.

Por definición, se denomina siniestro a cualquier suceso repentino, inesperado y desastroso que produce hechos perjudiciales. En una situación de siniestro, la mayoría de los recursos de la empresa (recursos humanos, edificios, bienes de producción y, en particular, la información y los datos) no serán accesibles.

Por eso conviene disponer en un sitio remoto de una copia de seguridad, con los mismos recursos o el equivalente, que permita la reanudación de las actividades lo más rápidamente posible.

Además de sus consecuencias económicas (pérdida de ingresos, daños de imagen), la continuidad del servicio es obligatoria por ley en algunas áreas. La falta de confianza y el sentimiento de abandono entre los empleados son consecuencias que hay que evitar.

Para los procesos dentro de las organizaciones que tratan de eliminar o mitigar los efectos de los riesgos, los bienes no se limitan y no deben ser sólo de información y de herramientas de productividad.

Los recursos humanos constituyen la clave y la parte principal del gran cuadro de la matriz de riesgos.

Algunos científicos han expresado su preocupación por los campos electromagnéticos y las tecnologías inalámbricas ante la posibilidad de presentar riesgos para la salud humana.

Los datos epidemiológicos no muestran resultados que indican una relación causal debida a la exposición a campos de radiofrecuencia (RF). Estos resultados tampoco pueden establecer la ausencia de cualquier riesgo, e indican que en algunos casos los efectos pueden ser menores para la salud.

La función Gestión del Riesgo debe permanecer atenta e informar al público acerca de estos riesgos y ofrecer programas de divulgación y formación. Más allá de su vida profesional diaria, los empleados deben ser prudentes en todas partes, incluyendo su domicilio

Al igual que otros tipos de peligros, los riesgos QHSE, una vez evaluados, pueden ser mitigados con los recursos y soluciones eficaces.

La salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo están protegidos por ley. El empresario tiene la obligación de proteger y mantener informadas a las personas acerca de la salud y

la seguridad. El empresario y los empleados tienen obligaciones que cumplir.

¿Cómo vivir en un entorno moderno expuesto a riesgos, manteniendo al mismo tiempo un buen nivel de calidad y de productividad? Éste es precisamente el reto al que se enfrenta. La ecuación adecuada dependerá de la forma de encontrar niveles aceptables de riesgo, garantizando al mismo tiempo un cierto nivel de comodidad.

Se confía en un papel activo de la reglamentación y de los programas de sensibilización. Estos programas deben llegar a todos los niveles de las organizaciones, ya sean públicas o privadas. Además, los proyectos ambiciosos de I + D (bajo la presión de los consumidores y los profesionales de la salud) deberían abocar en una sociedad más prudente y responsable, con ciudadanos bien educados. Esto debería contribuir a la mejora de las buenas prácticas y de las nuevas normas industriales.

Una de las principales fases de la aplicación de un PCA pasa por el análisis detallado de los riesgos y controles, seguido de un estudio de impacto donde las funciones sensibles de la empresa serán estudiadas detenidamente (se denomina Business Impact Analysis).

Por definición, un riesgo es la exposición a la pérdida o posible pérdida. La amenaza es el suceso que provoca una vulnerabilidad que puede materializarse en una pérdida real de los activos de la empresa.

En términos más generales, el riesgo da una indicación de un suceso indeseable. Es una medida de la probabilidad de una pérdida. El análisis de riesgos es la disciplina de la determinación de la probabilidad y el impacto de los diversos riesgos.

Los dolorosos acontecimientos del World Trade Center han dado una imagen diferente de nuestra sociedad que se caracteriza por dos adjetivos "vulnerable" e "impredecible".

Asimismo, reforzó la idea de volver a pensar en la supervivencia de las organizaciones, por-



que las consecuencias de estos desastres pueden ser considerables tanto en pérdidas humanas como financieras.

Podría ser interesante analizar la continuidad en el sentido Planificación de la Continuidad de la Actividad (PCA) como una oportunidad para cualquier organización, de cualquier sector, pública o privada de ponerse en guardia frente a cualquier evento externo y de anticipar los riesgos potenciales.

La gestión del riesgo no pretende eliminar todos los riesgos. Como se ha visto, el enfoque puede ser distinto para el campo QHSE (Calidad, Higiene, Seguridad y Medio

Ambiente), cuyo objetivo es simplemente asegurar la optimización sostenible de la ecuación riesgo/aumento de la productividad.

Respecto a la responsabilidad pública, es necesario ofrecer a los ciudadanos un entorno seguro. Esto requiere una capacidad para identificar, evaluar y controlar eficazmente los riesgos y las finanzas.

Sea cual sea la razón de las amenazas actuales (previsibles o no), **un buen enfoque de la gestión del riesgo permite la identificación y evaluación y, en última instancia, una Planificación de la Continuidad de la Actividad puede ser un excelente mecanismo de control.**

Por lo tanto, es posible hacer de las seis letras "riesgo" un detonante para el logro de mayores niveles de oportunidades, ofreciendo a una empresa la capacidad de asumir riesgos de forma más selectiva y más inteligente, que sus competidores.

A largo plazo, todos estos esfuerzos contribuirán al bienestar de las personas y a mejorar la calidad y la productividad en el trabajo. En esta etapa, hay que reconocer que **la función de gestión de riesgos debe mantener los riesgos QHSE bajo supervisión permanente.**