



ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ENFOCADA EN LA EVALUACIÓN PARA SUSCRIPCIÓN Y ATENCIÓN DEL RECLAMO

LOS DESASTRES NO
SON NATURALES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ENFOCADA EN LA EVALUACIÓN PARA

SUSCRIPCIÓN Y ATENCIÓN DEL RECLAMO

LOS DESASTRES NO SON NATURALES

Qué puede entenderse como Administración de Riesgos:

Página 1 de 7



Múltiples como variadas son las definiciones, dependiendo de su origen o enfoque práctico.

Un proceso de Gestión de Riesgos tiene la responsabilidad de dirigir y coordinar todas las funciones de riesgos. Es directamente responsable de: Identificar, analizar y evaluar el potencial de pérdida, dependiendo del estado actual y real del bien a proteger y determinar los métodos de gestión de riesgos, incluida la evitación, reducción, retención y transferencia del mismo.

Por consiguiente, su aplicación está doblemente vinculada al requerirse en el desarrollo de Evaluación, Análisis y Definición de aceptar o declinar una solicitud de Aseguramiento, así como de las condiciones bajo las cuales se acepta asumirlo o rechazarlo por parte del Asegurador como primera medida y en caso de realizarse el siniestro, determinar, con base en tales condiciones, como se deberá tratar, negar o indemnizar una pérdida reclamada.

¿Qué se entiende por gestión de riesgos?

En los negocios, la gestión de riesgos se define como el proceso de identificación, seguimiento y gestión de riesgos potenciales con el fin de minimizar el impacto negativo que puedan tener en una organización.

¿Qué es un proceso de Administración de Riesgos?

De todos es conocido que éste consta de cinco pasos:

- Paso 1 – Identificación del riesgo...
- Paso 2 – Análisis del Riesgo...
- Paso 3 – Evaluación o rango del Riesgo...
- Paso 4 – Tratamiento del riesgo...
- Paso 5 – Monitoreo y Revisión del Riesgo...

¿Cómo se debe desarrollar cada una de éstas Etapas?

Paso 1 – Identificación

El primer paso es identificar los riesgos a los que está expuesto el bien en su entorno operativo. Hay muchos tipos diferentes de riesgos: riesgos legales, riesgos ambientales, riesgos de mercado, riesgos regulatorios y mucho más. Es importante identificar tantos de estos factores de riesgo como sea posible. Lo ideal es que sean visibles para todas las partes interesadas.

Paso 2: Análisis del riesgo

Una vez que se ha identificado un riesgo, es necesario analizarlo. Debe determinarse el alcance del riesgo. También es importante comprender el vínculo entre el riesgo y los diferentes factores dentro de la organización. Para determinar la gravedad y la seriedad del riesgo, es necesario ver cuántas funciones comerciales afecta el riesgo. Existen riesgos que pueden paralizar todo el negocio si se actualizan, mientras que existen riesgos que solo serán inconvenientes menores en el análisis. En un entorno de gestión de riesgos manual, este análisis debe realizarse manualmente. Cuando se implementa una solución de gestión de riesgos, uno de los pasos básicos más importantes es mapear los riesgos a diferentes documentos, políticas, procedimientos y procesos comerciales.

Paso 3: Evaluación o Clasificación del Riesgo

Los riesgos deben **clasificarse y priorizarse**. La mayoría de las soluciones de gestión de riesgos tienen diferentes categorías de riesgos, según la **gravedad del riesgo**. **Un riesgo que puede causar algún inconveniente se califica como bajo, los riesgos que pueden resultar en una pérdida catastrófica tienen la calificación más alta**. Es importante clasificar los riesgos porque permite a la organización obtener una **visión holística** de la exposición al riesgo de toda la organización. Puede ser vulnerable a varios riesgos de bajo nivel, pero es posible que no requiera la intervención de la alta dirección. **Por otro lado, solo uno de los riesgos mejor calificados es suficiente para requerir una intervención inmediata**.

Debido a éstos factores será necesario que se profundice en la [incorporación del análisis cuantitativo de riesgos a la gestión de riesgos empresariales](#). Esta última acepción está vinculada normalmente con Grande Riesgos Industriales e incluso Comerciales, dependiendo los primeros de los procesos adelantados con el fin de obtener uno o múltiples productos, equipos o bienes terminados, mientras que en el segundo, los Comerciales, lo más usual es que los bienes expuestos sean ya productos terminados, bien sean para exposición y venta o simplemente para almacenamiento.

Sin embargo, puede llegar a darse el caso que la acumulación de valores de unos u otros bienes sean de tal envergadura que obligue a tratamientos especiales de protección.

Paso 4. Tratamiento del Riesgo

Cada riesgo debe ser eliminado o contenido tanto como sea posible. Esto se hace conectando con los expertos del campo al que pertenece el riesgo. En un entorno manual, esto implica ponerse en contacto con todos y cada uno de los interesados y luego organizar reuniones para que todos puedan hablar y discutir los problemas. El problema es que la discusión se divide en muchos hilos diferentes, en diferentes documentos, fuentes informativas, y en muchas llamadas telefónicas diferentes. En una solución de gestión de riesgos, todas las partes interesadas relevantes pueden recibir notificaciones desde un sistema, idealmente diseñado. La discusión sobre el riesgo y su posible solución puede tener lugar desde dentro del mismo sistema. La alta dirección también puede vigilar de cerca las soluciones sugeridas y el progreso que se realiza dentro del sistema. En lugar de que todos se contacten entre sí para recibir actualizaciones, así por ello se destaca que:

Viviendo en una era en la que los datos se han convertido en uno de los productos básicos más importantes. Algunas de las empresas más grandes del mundo lograron el éxito mediante el uso de datos. Cualquier empresa que desee sacar más provecho de sus esfuerzos de cumplimiento y riesgo también debe darse cuenta de la importancia de los datos y de lo que pueden hacer por su organización.

Lo anterior no necesariamente implica “un lunar” en el estado y desarrollo de las operaciones y los riesgos, pero si da alerta sobre la posible complejidad en el manejo de una emergencia de cualquier tipo.

¿Por lo tanto, que hace que los datos sean tan importantes? Pues bien, los datos proporcionar respuestas que no están disponibles en otros lugares y pueden permitir a las empresas dejar atrás a la competencia. Las empresas han comenzado a extraer sus propios datos para obtener más predicciones y conocimientos a partir de ellos. Esto no se limita a ningún tipo de negocio: los datos se utilizan para mejorar la experiencia del cliente y predecir los movimientos del mercado en casi todas las industrias del mundo.

Datos de riesgo y cumplimiento

El hecho de que los datos contengan conocimientos y análisis que pueden descubrir problemas y predecir eventos futuros significa que **pueden tener un efecto profundo sobre el riesgo** y el cumplimiento. Existen numerosos ejemplos de procesos en los que el análisis de datos puede ayudar al riesgo y al cumplimiento. Las soluciones de cumplimiento y riesgo son un gran ejemplo, pues realizan un seguimiento de las quejas de los clientes (por ejemplo). Si las quejas

de los clientes aumentan en un dominio en particular, el sistema alerta automáticamente a la administración y aumenta su calificación de riesgo de ese dominio comercial. Aparentemente no existe exposición física al daño, pero no nos dejemos engañar, es posible, que el solo discurrir de una noticia, ha generado grandes pérdidas económicas por la afectación en las Utilidades, sin la existencia de un evento físico preexistente.

En lugar de descubrir problemas después de una auditoría, los gerentes pueden descubrir problemas e inquietudes cuando los datos sugieren que algo anda mal.

Paso 5. Monitoreo y Revisión del Riesgo

Es claro que no todos los riesgos pueden eliminarse; algunos riesgos siempre están presentes. Los riesgos físicos, de mercado o los ambientales son solo tres ejemplos de riesgos que siempre deben ser monitoreados. En los sistemas manuales, la supervisión se realiza a través de empleados diligentes. Estos profesionales deben asegurarse de vigilar de cerca todos los factores de riesgo. En un entorno digital, el sistema de gestión de riesgos monitorea todo el marco de riesgos de una organización (Industrial o Comercial). Si algún factor o riesgo cambia, es inmediatamente visible para todos. Las computadoras también son mucho mejores que las personas para monitorear continuamente los riesgos. El seguimiento de los riesgos también permite que una empresa garantice la continuidad. Por ello es importante que se disponga o se cree un plan de gestión de riesgos para monitorear y revisar el riesgo. Y la alerta, en el proceso de suscripción de un seguro que se quiere trasladar se fundamenta en la positividad o reticencia con la que se asume dicha sugerencia. SEÑAL DE ALERTA

Los conceptos básicos del proceso de gestión de riesgos siguen siendo los mismos

Incluso en un entorno digital, los conceptos básicos del proceso de gestión de riesgos siguen siendo los mismos. Lo que cambia es la eficiencia con la que se pueden tomar estos pasos y, como debería estar claro a estas alturas, simplemente no hay competencia entre un sistema de gestión de riesgos manual y uno digital. También hay muchos [riesgos nuevos a los que se enfrentan las empresas por primera vez en](#), y los **problemas modernos requieren soluciones modernas**.

Evaluación de la gestión de riesgos

Cualquier empresa que desee maximizar la eficiencia de su gestión de riesgos debe centrarse en las evaluaciones de la gestión de riesgos. Estas evaluaciones y valoraciones ayudan a las empresas a comprender verdaderamente sus propias capacidades, fortalezas y vulnerabilidades. Más evaluaciones dan como resultado más conocimientos sobre dónde necesita la empresa mejorar su marco de gestión

de riesgos. Puede resultar difícil realizar estas evaluaciones manualmente (principalmente en Grandes Industrias donde suelen estar presentes múltiples procesos y subprocesos), pero las soluciones y la tecnología de gestión de riesgos pueden simplificar el flujo de trabajo de evaluación y valoración. Es importante hacer una evaluación antes de realizar cambios importantes en el marco de gestión de riesgos.

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es una práctica comercial importante que ayuda a las empresas a identificar, evaluar, rastrear y mejorar la **mitigación de Riesgo(s) – Proceso(s)** en el entorno empresarial. La gestión de riesgos es practicada por empresas de todos los tamaños; las pequeñas empresas lo hacen de manera informal, mientras que las empresas lo codifican. Las empresas quieren garantizar la estabilidad a medida que crecen. La gestión de los riesgos que afectan al negocio es una parte fundamental de esta estabilidad. No conocer los riesgos que pueden afectar al negocio puede resultar en pérdidas para la organización. El desconocimiento de un riesgo competitivo puede resultar en la pérdida de participación de mercado, el desconocimiento del riesgo financiero puede resultar en pérdidas financieras, el conocimiento de un riesgo de seguridad puede resultar en un accidente, etc. **Las empresas cuentan con recursos dedicados a la gestión de riesgos; las pequeñas empresas pueden tener un solo administrador de riesgos o un pequeño equipo**, mientras que las empresas, grandes o mayores, tienen un departamento de administración de riesgos. Las personas que trabajan en el dominio de la gestión de riesgos monitorean la organización y su entorno. Observan los procesos INDUSTRIALES e incluso los COMERCIALES que se siguen dentro de la organización y los factores externos que pueden afectar a la organización de una forma u otra. Una empresa que pueda predecir un riesgo siempre estará en ventaja. Una empresa que pueda predecir un riesgo financiero limitará sus inversiones y se concentrará en fortalecer sus finanzas. Una empresa que pueda evaluar el impacto de un riesgo de seguridad puede idear una forma segura de trabajar que puede ser una gran ventaja competitiva. Si pensamos en el mundo empresarial como un hipódromo, los riesgos son los baches que todas las empresas del campo deben evitar si quieren ganar la carrera. La gestión de riesgos es el proceso de identificar todos los baches, evaluar su profundidad para comprender qué tan dañinos pueden ser, y luego preparar una estrategia para evitar daños. Un pequeño bache puede simplemente requerir que la empresa se desacelere, mientras que un bache importante requerirá que la empresa lo evite por completo. **Conocer la gravedad de un riesgo y la probabilidad de riesgo ayuda a las empresas a asignar sus recursos de manera eficaz.**

Si las empresas comprenden los riesgos que les afectan, sabrán qué riesgos necesitan más atención y recursos y cuáles la empresa puede ignorar. La gestión de riesgos permite a las empresas actuar de forma proactiva para **mitigar las vulnerabilidades** antes de que se produzcan daños importantes.

Existen diferentes tipos de estrategias de gestión de riesgos y soluciones para diferentes tipos de riesgos. **Conocer la gravedad de un riesgo y la probabilidad de riesgo ayuda a las empresas a asignar**

sus recursos de manera eficaz. Si las empresas comprenden los riesgos que les afectan, sabrán qué riesgos necesitan más atención y recursos y cuáles la empresa puede ignorar. **La gestión de riesgos permite a las empresas actuar de forma proactiva para mitigar las vulnerabilidades antes de que se produzcan daños importantes** (y no necesariamente físicos, sino también financieros). **Existen diferentes tipos de estrategias de gestión de riesgos y soluciones para diferentes tipos de riesgos. Conocer la gravedad de un riesgo y la probabilidad de riesgo ayuda a las empresas a asignar sus recursos de manera eficaz.** Si las empresas comprenden los riesgos que les afectan, sabrán qué riesgos necesitan más atención y recursos y cuáles la empresa puede **¿ignorar?**



Juan Carlos Lancheros Rueda – CILA, BC's Mech Eng, BC's B.A, M.I.A, P.M.S, F.M.S.
C.E.O.