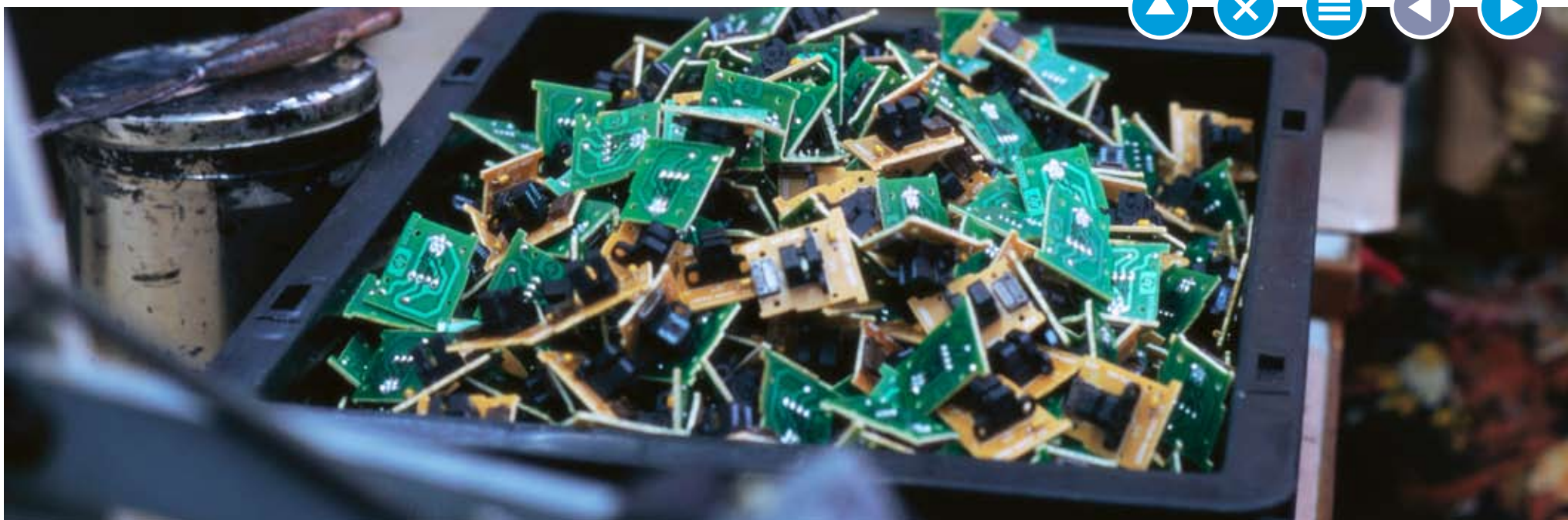


Boletín de Asesoría Gerencial*

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

No. 7 - 2009

Contenido Cerrar Imprimir Página anterior Página siguiente



ESPIÑEIRA, SHELDON y ASOCIADOS

Firma miembro de

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Contenido

Haga click en los enlaces para navegar a través del documento



Haga click en los enlaces para llegar directamente a cada sección

▶ [Introducción](#)

▶ [Gestión Integral de Riesgo](#)

▶ [Cómo enfrentar los eventos socionaturales y tecnológicos: una respuesta global](#)

▶ [Plan de adiestramiento y concientización para la gestión integral de riesgos socionaturales y tecnológicos](#)

▶ [Gestión de la Información: ¿Cómo organizarse para dar cumplimiento a la Ley?](#)

▶ [Conclusión](#)

▶ [Créditos / Suscribirse](#)

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Introducción

El 9 de enero de 2009, la Asamblea Nacional (AN) de la República Bolivariana de Venezuela decretó la Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos (en adelante la Ley), mediante Gaceta Oficial N° 39.095.

La Ley tiene por objeto conformar y regular la gestión integral de riesgos socionaturales y tecnológicos, cuya definición la enmarca en el Artículo N° 2, como se indica a continuación:

“La Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos es un proceso orientado a formular planes y ejecutar acciones de manera consciente, concertada y planificada, entre los órganos y los entes del Estado y los particulares, para prevenir o evitar, mitigar o reducir el riesgo en una localidad o en una región, atendiendo a sus realidades ecológicas, geográficas, poblacionales, sociales, culturales y económicas”.

En cuanto al alcance de la Ley, en el Artículo N° 3 se indica lo siguiente:

“La presente Ley se circunscribe a los riesgos de carácter socionatural y tecnológico, originados por la probabilidad de ocurrencia de fenómenos naturales o accidentes tecnológicos potenciados por la acción humana que puedan generar daños sobre la población y la calidad del ambiente”.

Es oportuno mencionar que, actualmente existen tendencias y regulaciones a nivel mundial que están exigiendo a las organizaciones (instituciones financieras, de seguros o aquellas inscritas en las bolsas de valores de ciertos países) a gestionar los riesgos que puedan afectar sus objetivos de negocio. Estas exigencias incluyen, principalmente: la conformación de unidades organizativas cuyo personal posee un rol específico en la administración integral de los diferentes riesgos, como también, el desarrollo de manuales de políticas, normas y procedimientos; y

la adopción de modelos matemáticos y metodologías para gestionar los riesgos. Todo ello, a los fines de salvaguardar los intereses de todas las partes interesadas en las organizaciones.

El ámbito de acción de la Ley es mayor que lo señalado para las empresas. Es una Ley decretada por la AN dirigida a conformar, regular y promover la prevención de los eventos que puedan afectar al medio ambiente, a los ecosistemas naturales a las personas o sus bienes, bien sean producidos por causas naturales, el Estado, el sector privado, la sociedad en general o por el uso de la tecnología.

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Introducción (continuación)

Se establece que el Ejecutivo Nacional reglamentará esta Ley en el término de un año, a partir de su publicación, pudiendo dictar, a tales efectos, reglamentos parciales. El reglamento debe establecer, en gran medida, las exigencias específicas que deben acatar las partes obligadas. No obstante, en este boletín se mostrarán los principales elementos que podrían estar incluidos en el reglamento, basados en nuestra experiencia y conocimiento en la materia, los cuales pueden servir de guía para que los particulares puedan anticiparse y prepararse para cumplir con esta legislación.

Gestión Integral de Riesgos

A continuación, se describirán los principales elementos que, actualmente forman parte de la Gestión Integral de Riesgos en las empresas y que pueden servir de guía a las empresas del Estado, al sector privado y la sociedad en general:

Comité de Gestión Integral de Riesgos. Este Comité tiene como objetivo la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos, a los cuales se encuentran expuestas las organizaciones. El Comité debe estar conformado por personas clave que, de acuerdo con sus conocimientos, experiencias y nivel de responsabilidad, puedan apoyar la administración de riesgos.

A nivel empresarial, los principales integrantes de los comités de riesgos son:

- Directores de la Junta Directiva que no estén involucrados en la administración de la empresa, a los fines de buscar mayor independencia y objetividad en la toma de decisiones en materia de riesgos
- Responsable de la Unidad de Administración Integral de Riesgos
- Contralor
- Auditor General
- Oficial de Cumplimiento
- Responsables de las Unidades de Negocio

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Gestión Integral de Riesgos (continuación)

Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR). Esta unidad reportará su gestión al Comité. Es la unidad responsable por llevar a cabo los objetivos establecidos por el Comité.

La UAIR debe estar conformada por especialistas, cuyos conocimientos garanticen una eficiente gestión de los riesgos. Los especialistas deben servir de apoyo al restante del personal de las organizaciones para que puedan fortalecer sus conocimientos en materia de riesgos, ya que son ellos quienes enfrentan los riesgos en el día a día. Este apoyo se refiere a: brindar capacitación y proveer herramientas, metodologías y mejores prácticas, entre otros.

Manuales para la administración integral de riesgos. Estos manuales describen, principalmente: las políticas que debe cumplir el personal en materia de riesgos; los roles y responsabilidades del personal; los procedimientos que deben seguirse para gestionar los riesgos; los lineamientos de la estructura organizativa y las interrelaciones de la UAIR con las diferentes unidades organizativas; y finalmente, apoyo de los sistemas de información, como elemento clave para monitorear y controlar los riesgos.

Metodologías para la administración integral de riesgos. La administración integral de riesgos es eficiente, en la medida que las organizaciones cuenten con apoyo metodológico para que el personal pueda actuar favorablemente ante los eventos que se presenten, pero también para anticiparse a los riesgos, de manera que puedan ejecutar planes o proyectos para evitar los impactos negativos de los riesgos.

Modelos para la administración y cuantificación de riesgos. Existen modelos matemáticos para estimar las probabilidades de ocurrencia de eventos y/o pérdidas. Estos modelos basan sus estimaciones en eventos pasados y los proyectan a futuro, pero también permiten crear escenarios de situaciones extremas que, a pesar que no se hayan presentado en el pasado, pudieran presentarse. De esta manera, pueden medirse los posibles impactos que puedan generar situaciones de pérdidas y tomar las decisiones de preparación proactiva ante las contingencias.

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Gestión Integral de Riesgos (continuación)

Cultura de gestión de riesgo. Un aspecto fundamental en el éxito de gestionar los riesgos apropiadamente, es mediante las decisiones que tome la gente. Las decisiones podrán ser tomadas de manera proactiva o reactiva, pero lo ideal es que las decisiones tomadas sean las más apropiadas, de acuerdo con las circunstancias.

Para ello, la gente debe estar preparada. Debe poseer los conocimientos, las experiencias, la madurez y el criterio necesario en materia de gestión de riesgos. Por lo tanto, la gente debe ser capacitada en materia de gestión de riesgos para que, luego, dependiendo de las estrategias y los recursos disponibles, se definan los planes y proyectos que eviten un impacto no deseado por la ocurrencia de eventos que pueden ser previstos.

Cómo enfrentar los eventos socionaturales y tecnológicos: una respuesta global

Cuando se hace referencia a los eventos socionaturales y tecnológicos, no podemos dejar de pensar en todas aquellas situaciones que pudieran decantar en amenazas o desastres, y que incluso puedan provocar un estado de emergencia que afecte, tanto al colectivo (personas), como también al medio ambiente.

La calificación de eventos “socionaturales y tecnológicos”, incluye a todos los fenómenos causados de manera natural (inundaciones, tormentas, terremotos, deslizamientos, entre otros), como aquellos causados por la tecnología, y tal como lo establece el Artículo N° 3 de la Ley “.. potenciados por la acción humana, que puedan generar daños sobre la población y la calidad del medio ambiente”.

Si revisamos el texto de la Ley, advertimos claramente que todos los eventos, a los cuales ésta se circunscribe, tienen elementos de participación humana, haciéndonos pensar que una de las formas naturales de lograr el éxito de su aplicación, es mediante medidas de prevención por parte del ser humano. Así, un evento físico, como una inundación que no afecte al ser humano, es un fenómeno y no una amenaza natural.

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Cómo enfrentar los eventos socionaturales y tecnológicos: una respuesta global (continuación)

Prepararse ante los eventos: prevenir versus remediar. Esta concepción de eventos socionaturales y tecnológicos, a los cuales se refiere la Ley, da cuenta de la necesidad de las organizaciones en desarrollar habilidades para “garantizar” la continuidad en la prestación de sus servicios clave en un nivel adecuado, en donde la continuidad operativa se convierte en una característica de calidad relevante para cualquier organización, debido al impacto que puede provocar una interrupción, tanto desde el punto de vista económico, como de imagen.

Por lo antes mencionado, es importante que las organizaciones cuenten con una solución de continuidad operativa integral, que les permita evitar las pérdidas de vidas humanas y responder

ante cualquier tipo de evento que implique interrupción y que, en consecuencia, afecte o imposibilite su normal funcionamiento. Contar con esta solución significaría un diferencial muy importante, desde el punto de vista de la calidad de servicio, que reforzaría fuertemente la imagen y solidez de una organización.

Si consideramos las situaciones de riesgo en el mundo empresarial, incluyendo el concepto de “riesgo construido”¹ definido en la Ley, es importante tomar en cuenta que para hacer frente a una interrupción no deseada de las operaciones de una organización, surgen claramente dos (2) enfoques:

- Prevenir la ocurrencia de la interrupción; y
- Contar con una respuesta que permita restablecer la operativa, a un nivel adecuado y en el menor tiempo posible, en caso que se presente una interrupción.

Ambos aspectos son complementarios y necesarios al trabajar en la planificación de la continuidad que haga frente a la ocurrencia de eventos de naturaleza socionaturales y tecnológicos.

En este punto, las medidas preventivas juegan un papel fundamental, ya que tal como lo establece la Ley, a lo largo de su contenido, la idea siempre será la de minimizar la posibilidad de que la sociedad en general, se vea en una situación de contingencia, tratando de prevenir, principalmente, aquellas para las cuales sea realmente muy difícil o incluso imposible, contar con buenas acciones de respuesta previamente definidas.

¹ Artículo N° 5. Riesgo construido: son aquellas condiciones construidas por el Estado, el sector privado o la sociedad en general que pudieran causar o potenciar desastres de carácter socionatural o tecnológico.

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Cómo enfrentar los eventos socionaturales y tecnológicos: una respuesta global (continuación)

Siguiendo con este criterio, la idea es definir un Plan Preventivo que contenga las medidas necesarias para mitigar los riesgos cuya ocurrencia ocasionaría pérdidas importantes.

De esta forma, se busca lograr que la implementación de este Plan resulte beneficiosa para una organización y, en consecuencia, para el colectivo, ya que prevé que su costo será menor al que se incurriría, en caso de registrarse un evento que puede ser prevenido, ya sea por el costo de preparación y ejecución de las medidas de respuesta, como de las pérdidas asociadas. En la Figura N° 1 se presentan los pasos a considerar por las organizaciones para prevenir, responder y volver a la normalidad de las operaciones.

A pesar de lo indicado anteriormente, trabajar solamente en la prevención podría ser inconveniente por varias razones: a) es imposible asegurar que puedan identificarse todos los posibles orígenes de los eventos, máxime si uno de sus orígenes es la participación humana; b) podría existir riesgos que no es rentable mitigar; y, c) pese a que se desarrolle un excelente Plan Preventivo, las contingencias siempre pueden presentarse.

Por lo anterior, se deduce que también debe trabajarse en la implementación de una respuesta que permita la recuperación de la operativa crítica ante cualquier evento que provoque una interrupción en las operaciones habituales de la organización o que la obligue a trabajar por debajo del nivel operativo mínimo aceptable. Esta respuesta será la Solución de Continuidad Operativa, la cual se estructura a partir de la definición de un Plan de Contingencia.



Para visualizar la figura haga click en el ícono.

Figura N° 1. Prevención, reconstrucción y vuelta a la normalidad

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Plan de adiestramiento y concientización para la gestión integral de riesgos socionaturales y tecnológicos

A nivel mundial, las organizaciones y las personas enfrentan riesgos que pueden impactar negativamente sus actividades, lo cual podría originar que los niveles esperados de rendimiento y estrategias, se vean comprometidos. En este sentido, la preocupación del Estado por la gestión integral de riesgos y, en particular, por los socionaturales y tecnológicos, permite apreciar la preocupación por el manejo de estos riesgos, estableciendo en la Ley las actividades básicas de formulación de planes y ejecución de acciones para regular la prevención o mitigación de situaciones (reales o no), que pueden poner en peligro o amenaza a las personas, el medioambiente y los bienes en general.

Sin embargo, también se establece en la Ley que:

“El Estado, el sector privado y las comunidades, tienen la responsabilidad de promover en la educación y en la cultura, aspectos de prevención y mitigación de riesgos, así como la preparación permanente, atención, rehabilitación y reconstrucción, en caso de emergencias y desastres”².

De igual forma, se establecen las siguientes responsabilidades, con respecto a la concientización en la gestión de riesgos de naturaleza socionatural y tecnológica:

- El Estado tiene la obligación de garantizar la incorporación, desarrollo y supervisión de contenidos vinculados a la gestión integral de riesgos en la educación formal y no formal, así como establecer mecanismos de participación implementación de los planes, programas y actividades.

- Los Entes Públicos y Privados tienen la obligación de incluir contenidos relacionados con la reducción de riesgos socionaturales y tecnológicos en los planes para la formación de todo su personal.
- Las Comunidades participarán activamente con los organismos del Estado en la toma de decisiones y con base a esta función, podrán realizar denuncias ante las instancias competentes.
- Los Medios de Comunicación tienen la obligación de divulgar permanentemente mensajes educativos, informativos y preventivos para informar a la población sobre posibles riesgos a los cuales están expuestos.

²Artículo N° 36 de la Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos.

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Plan de adiestramiento y concientización para la gestión integral de riesgos socionaturales y tecnológicos (continuación)

- El Estado, Sector Privado y Comunidades deberán promover valores y prácticas para identificar y reducir riesgos.

De lo anterior, podemos concluir que el éxito en la aplicación de la Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos tendrá cuatro (4) pilares fundamentales: 1) compromiso por parte del Estado, el sector privado y las comunidades; 2) estrategia y visión; 3) arquitectura para la aplicación de lo establecido en la Ley; y 4) la concientización por parte de las personas, siendo este último un reto para las instituciones en general.

Tomando en cuenta el objetivo de incorporar el elemento educativo como parte de la Ley, las actividades orientadas a la medición de la cultura en la gestión integral de riesgos, permitirán conocer aspectos como:

- Nivel de conocimiento y cumplimiento de las personas, en cuanto a las medidas de prevención de riesgos en su ámbito de acción.
- Nivel de percepción de riesgos socionaturales y tecnológicos que poseen las personas.

Para lograr este objetivo, puede utilizarse un enfoque metodológico que consta de cuatro (4) fases, las cuales se presentan en la Figura N° 2:



Para visualizar la figura haga click en el ícono.

Esta medición se realiza mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas, pertenecientes a las diferentes áreas de una institución o comunidad.

Los resultados permitirán identificar las principales fortalezas y potenciales debilidades, en cuanto a la gestión integral de riesgos, para finalmente sugerir acciones estratégicas que fortalezcan la cultura de riesgo y control.

De esta manera, se puede contribuir con el mantenimiento de un sólido ámbito de control y de gestión de riesgo, además de coadyuvar al cumplimiento de la Ley.

Figura N° 2. Fases para la medición de cultura en la gestión integral de riesgos

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Gestión de la Información: ¿Cómo organizarse para dar cumplimiento a la Ley?

Con el surgimiento de toda nueva regulación o ley, viene la creación del ente u organismo encargado de velar para que los lineamientos establecidos en la misma se cumplan, para lo cual, y con cierta seguridad, dicho ente u organismo estará facultado para llevar a cabo revisiones o auditorías “sorpresivas”, con la finalidad de solicitar la documentación e información necesaria que demuestren el cumplimiento de la ley.

Bajo esta premisa, las instituciones pudiesen encontrarse con tres (3) posibles escenarios, al momento de recopilar, obtener y suministrar la información que permita demostrar las acciones realizadas para dar cumplimiento con lo establecido en la ley. Dichos escenarios están relacionados y categorizados acorde con la

capacidad que posea la institución para presentar la documentación requerida ante el ente regulador, en la manera y el tiempo previstos por el mismo. Los escenarios podrían ser:

1. Escenario de incumplimiento. Este escenario es de alto riesgo y se refiere al hecho de no poseer documentación, motivado a la carencia de procedimientos formalmente definidos para este fin, lo que acarrearía el incumplimiento de lo exigido en la ley.
2. Escenario de posible incumplimiento. Este escenario podría ser tan riesgoso como el primero, dado que la institución tendría una serie de información almacenada, pero con el agravante de que la compañía carece de procedimientos formales, lo cual afecta la localización, validación y entrega oportuna al ente regulador.

3. Escenario de cumplimiento. Es el escenario ideal. La institución cuenta con un procedimiento formal para el almacenamiento y recuperación de la información de manera completa y oportuna, permitiéndole presentar las pruebas necesarias al ente u organismo regulador en el tiempo y bajo los lineamientos requeridos.

Contrario a lo que normalmente se cree, la mayoría de las instituciones carecen de procedimientos formales para la elaboración, almacenamiento y retención de la información derivada de los procesos operativos, administrativos y financieros necesarios para demostrar el cumplimiento de las regulaciones y las leyes.

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Gestión de la Información: ¿Cómo organizarse para dar cumplimiento a la Ley? (continuación)

En contraparte, muchas otras instituciones, en el afán de contar con información válida, completa y oportuna, podrían incurrir en situaciones como:

- Almacenamiento de documentación innecesaria
- Almacenamiento de mayor información que la requerida
- Carencia de organización e índices de documentos, dificultando la localización de los registros
- Documentos expirados no archivados
- Registros electrónicos incompletos y no estandarizados, por ejemplo: correos electrónicos, respaldos, base de datos, entre otros

Las situaciones descritas pudiesen acarrear consecuencias y sanciones a la institución, derivado de la incapacidad de poder presentar al ente u organismo regulador la documentación requerida, de manera oportuna y confiable.

Adicionalmente, otras posibles consecuencias podrían ser:

- Dificultad de reproducir y obtener la información al momento de una posible demanda, originando costos legales excesivos y penalizaciones.
- Posible destrucción inadvertida de registros, antes o durante un proceso de investigación o auditoría.
- Registros almacenados indefinidamente, más allá de lo requerido.
- Riesgo operacional, motivado al costo innecesario de almacenamiento y recuperación de la información.
- Penalizaciones monetarias.
- Pérdida de reputación.

Con el objetivo de prevenir penalizaciones por razones relacionadas con el almacenamiento, retención y recuperación de información requerida en la Ley, las instituciones deben conceptualizar e implementar un modelo de Gestión de la Información. Para ello, existen enfoques metodológicos que guían el proceso de definición, implementación y mantenimiento de dicho modelo.

Un enfoque metodológico para la creación de un modelo de Gestión de la Información, consta de las fases que se observan en la Figura N° 3. La metodología indicada permitirá organizar las actividades necesarias para la implementación del modelo, permitiéndole llevar un control de los costos y tiempo empleado.



Para visualizar la figura haga click en el ícono.

Figura N° 3. Metodología modelo Gestión de la Información

Boletín de Asesoría Gerencial

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos

Gestión de la Información: ¿Cómo organizarse para dar cumplimiento a la Ley? (continuación)

En este sentido, las actividades generales que contempla la metodología se describen a continuación:

- Diagnóstico y revisión de las políticas y procedimientos actuales de retención de información.
- Evaluación de los requerimientos de información en cada proceso de negocio y/o área de la compañía.
- Identificación de las mejoras necesarias en las políticas, procedimientos, estructura y tecnología.
- Diseño y desarrollo de las políticas, procedimientos, esquema de retención de la información y planes de contingencia.
- Identificación de las necesidades de adiestramiento.
- Desarrollo de programas de auditoría y seguimiento de controles relacionados con el modelo.
- Diseño de indicadores de gestión para medir el desempeño del modelo, periódicamente.

Conclusiones

Cada día, las empresas, los particulares y la sociedad en general están más expuestos a sanciones legales, monetarias y/o de reputación, motivado a la entrada en vigencia de nuevas leyes y regulaciones de carácter obligatorio. La promulgación de la Ley de Gestión de Riesgos Socioculturales y Tecnológicos se suma al proceso de cumplimiento. No obstante, esta Ley no necesariamente debe ser considerada como una situación generadora de costos, por el contrario, prepararse proactivamente en función de cumplir con la Ley es clave para evitar sanciones, pero también para evitar los impactos negativos que puedan afectar a los involucrados.

La gestión efectiva de los riesgos asociados con el cumplimiento de la Ley, la formalización de políticas y procedimientos que permitan el almacenamiento y posterior obtención de la información requerida por el ente u organismo regulador, y la capacitación que se imparta, serán los principales elementos que determinarán el éxito de las partes interesadas.

Boletín de Asesoría Gerencial

Capacitación del personal en riesgo: una necesidad estratégica

Si desea suscribirse haga click en la barra

El Boletín Asesoría Gerencial es publicado por la Línea de Servicios de Asesoría Gerencial (Advisory) de Espiñeira, Sheldon y Asociados, Firma miembro de PricewaterhouseCoopers.

El presente boletín es de carácter informativo y no expresa opinión de la Firma. Si bien se han tomado todas las precauciones del caso en la preparación de este material, Espiñeira, Sheldon y Asociados no asume ninguna responsabilidad por errores u omisiones; tampoco asume ninguna responsabilidad por daños y perjuicios resultantes del uso de la información contenida en el presente documento. *connectedthinking es una marca registrada de PricewaterhouseCoopers. Todas las otras marcas mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños. PricewaterhouseCoopers niega cualquier derecho sobre estas marcas.

Editado por Espiñeira, Sheldon y Asociados
Depósito Legal pp 1999-03CS141
Teléfono máster: (58-212) 700 6666



© 2009. Espiñeira, Sheldon y Asociados. Todos los derechos reservados. "PricewaterhouseCoopers" se refiere a la firma venezolana Espiñeira, Sheldon y Asociados, o según el contexto, a la red de firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. RIF: J-00029997-3

Figura N° 1. Prevención, reconstrucción y vuelta a la normalidad

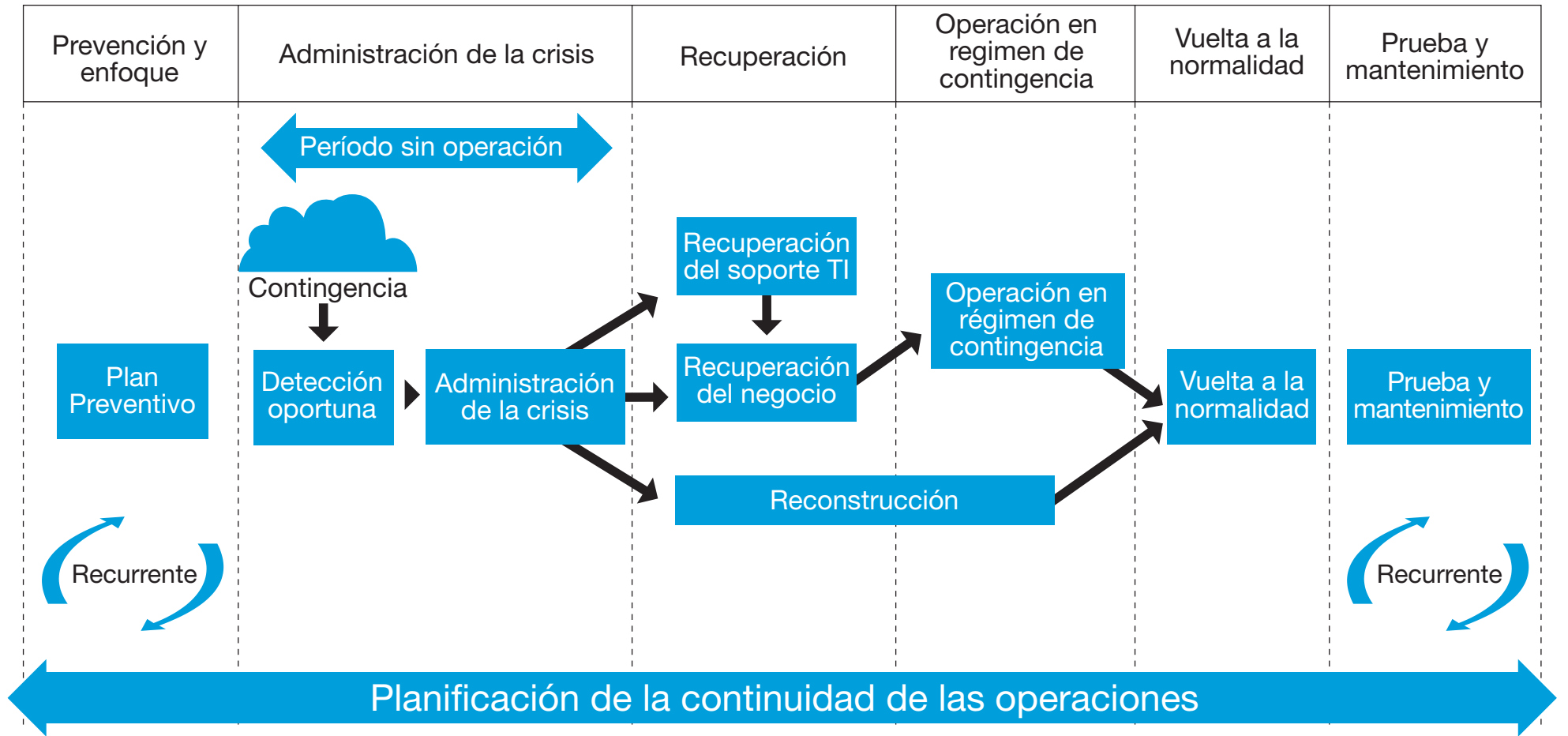


Figura N° 2. Fases para la medición de cultura en la gestión integral de riesgos

Regresar al boletín Aumentar Imprimir

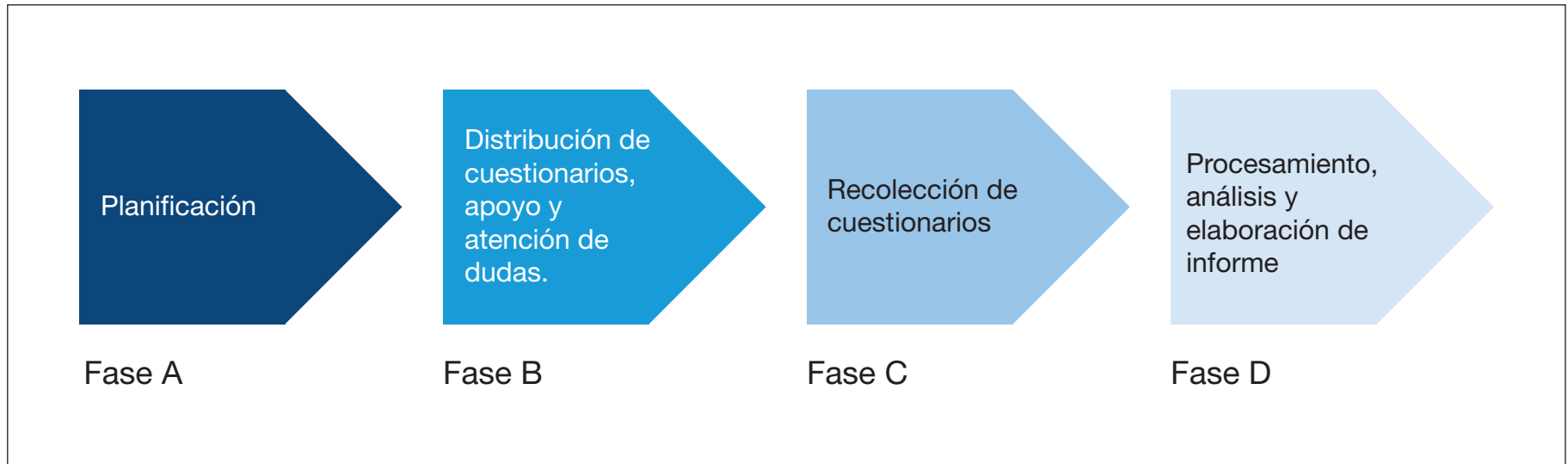


Figura N° 3. Metodología modelo Gestión de la Información

Regresar
al boletín

Aumentar

Imprimir

