

Gestión de Riesgos Operacionales

Un riesgo operacional corresponde a una variable que puede afectar la normal operación de cualquier actividad de una organización, esto, desde un error de digitación numérico para una propuesta comercial, hasta una variable que puede afectar la continuidad funcional de un equipo, proceso de manufactura, u operación.

Los riesgos operacionales, a diferencia de otros riesgos, se gestionan con un casi nulo nivel de incertidumbre (gestión de lo desconocido), ya que son variables que afectan a procesos **conocidos y establecidos**; por supuesto, no significa que al ocurrir un evento de riesgo operacional sus consecuencias no sean catastróficas (reactor nuclear en Chernóbil), sino que los riesgos operacionales no poseen el nivel de incertidumbre que puede tener un riesgo de proyecto (mercado, logística, pandemias, CAPEX, diseño, materiales, organización, proveedores, recursos, arqueología, medioambiente, etc.), y que las de gestionar un riesgo operacional son mucho mayores a otro tipo de riesgos, ya que siempre son en base a procesos y actividades definidas y conocidas por la organización en todo nivel.

Para llevar a cabo una correcta gestión de riesgos operacionales, es necesario conocer todas las actividades y procesos operacionalmente críticos, documentarlos en una matriz, y establecer un plan de acción para cada caso. También es importante que exista un plan de acción asociado a monitoreo y supervisión permanente a las variables de riesgo, y complementar idealmente con un plan de mantenimiento preventivo y predictivo, según sea el caso (equipos y maquinaria de proceso principalmente). Los planes de acción, mitigación y de mantenimiento deben ser difundidos y conocidos por la organización, por lo que la gestión de riesgos operacionales requiere de una supervisión constante a cada proceso, cada variable, y preventivamente tomar las medidas necesarias para mantener a las variables de riesgos bajo control.

Estudios realizados en diferentes industrias, han identificado como principal fuente de riesgos las siguientes variables:

- **Falta de procesos definidos, o se encuentran mal implementados.**
- **Falta de capacitación permanente a los equipos de trabajo.**
- **Incompetencia en miembros clave de equipos operacionales.**
- **Falta de atención o descuido a las operaciones.**
- **Mantenimiento no suficiente, y sin planificación.**
- **Contar con equipos y/o softwares obsoletos.**

