



RISK DOCTOR BRIEFING



COMUNICAR EL RIESGO PARA PONER ATENCIÓN Y ACTUAR

© **Noviembre 2016, Dr David Hillson FIRM, Hon FAPM, PMI Fellow**
david@risk-doctor.com

La comunicación es difícil, especialmente cuando nos enfrentamos a las incertidumbres que importan. La gente necesita saber qué incertidumbres son más importantes, y qué puede hacerse para gestionarlas de forma efectiva y proactiva. La comunicación del riesgo tiene dos propósitos:

1. **Atención.** Dile a la gente las cosas que necesitan saber y que no saben todavía.
2. **Acción.** Anima a las personas a hacer las cosas que necesitan hacer y que no están haciendo todavía.

Es realmente importante comunicar claramente el riesgo, y esto no debería de dejarse al azar. Seguir un enfoque sencillo y estructurado para la comunicación del riesgo ayudará a asegurarnos de que cada persona o grupo recibe la información de riesgo que les posibilita para **poner atención** y **tomar acción**. La comunicación efectiva del riesgo requiere tres pasos:

1. **Análisis** – *¿Quién necesita qué?* Contesta las siguientes preguntas para cada persona o grupo de personas:

- ¿Qué información de riesgos necesitan?
- ¿Qué necesitan para eso, y cómo lo utilizarán?
- ¿Qué nivel de detalle y precisión necesitan?
- ¿Cuándo necesitan que se suministre la información de riesgo?
- ¿Con qué frecuencia necesitarán las actualizaciones?

2. **Diseño** – *¿Qué producirán?* Considera los factores siguientes:

- **Contenido.** Los resultados del diseño que alcanzan las necesidades identificadas en el primer paso. Puede necesitarse un rango de resultados de riesgo a diferentes niveles de detalle, y es más eficiente diseñar resultados de una forma jerárquica si es posible, para evitar los gastos de producir múltiples versiones. Por ejemplo, los informes de alto nivel pueden generarse como un resumen de los informes de bajo nivel.
- **Método de entrega.** Deberían identificarse los tipos alternativos de comunicación, permitiéndonos utilizar un método que sea apropiado para cada persona. Estos podrían incluir informes escritos en papel o en formato electrónico (email, intranet, página web, bases de datos accesibles), informes verbales (resúmenes, presentaciones, reuniones de progreso), resultados numéricos o gráficos (tablas, diagramas, posters) etc.
- **Responsabilidades.** Para cada salida, identifica quién será el responsable de su producción, y quién lo aprobará. Un análisis RACI podría ser útil (Responsable, Aprueba, Contribuye, es informado).

3. **Entrega**– *¿Está funcionando?* El enfoque debería documentarse en el Plan de gestión de riesgo o en el Plan de Comunicación, y entonces se puede implementar, entregando los resultados de riesgo tal como se definieron. Después de uno o dos ciclos de informe de riesgos, el proceso debería revisarse y validarse con aquellos que reciben la información de riesgo, para comprobar si sus necesidades se están alcanzando, o si los ajustes son los necesarios. Deberían planificarse las revisiones periódicas del enfoque de comunicación del riesgo, ya que las necesidades de información de riesgo de las personas es probable que cambien con el tiempo.

La primera razón por la que necesitamos comunicar el riesgo es para llamar la atención de la gente con los riesgos que necesitan saber. Pero la concienciación y el conocimiento no son suficientes; la mayoría de los riesgos también requieren acción para asegurar que se gestionan de forma adecuada. Cuando consideramos la mejor forma para comunicar la información del riesgo, deberíamos asegurarnos de que nuestras comunicaciones ayudan a la gente a **poner atención** en los riesgos más importantes, así como animarles a llevar a cabo una **acción** para gestionarlos de forma efectiva.