



Analisis de necesidades De información De Los participantes en el riesgo

© Junio 2006, Dr David Hillson PMP FAPM

david@risk-doctor.com

Albert Einstein dijo “El mayor problema en la comunicación es creerse que ha sucedido.” La comunicación es un elemento clave en la gestión de riesgos, pero con frecuencia es un área débil en términos de habilidades personales y estructuras organizativas. Si nadie conoce los resultados del proceso de riesgo, no se hará nada para gestionarlo. Es frecuente que el que registra los riesgos distribuya la información a todos, pero no todos necesitan este nivel de información. Un **análisis de necesidades de información de los participantes en el riesgo** puede ayudar a asegurar que los resultados del proceso se comuniquen de forma específica y exacta, para que cada participante obtenga lo que necesite, cuándo y cómo lo necesite. Esto consiste en dos pasos:

1. Identificar todos los participantes, incluyendo su “participación” o interés, nivel de compromiso y grado de influencia.
2. Para cada participante, definir el tipo y nivel de información de riesgo que necesita, el propósito para el que lo necesita, el tiempo necesario y la frecuencia de comunicación, y su medio preferido o formato para la entrega.

Debería pensarse en obtener un rango de “resultados” del proceso de riesgos, con las siguientes consideraciones:

- **Contenido.** Puede producirse un rango de “resultados” a diferentes niveles de detalle, estructurado de una forma jerárquica, para que se puedan producir resultados de alto nivel como resumen de informes más detallados, para evitar la burocracia de producir resultados múltiples.
- **Método de entrega.** Algunas alternativas podrían ser informes escritos en papel o en formato electrónico (email, intranet, website, bases de datos), informes verbales (resúmenes, presentaciones, reuniones de progreso), resultados gráficos o numéricos (tablas, diagramas, posters) etc.
- **Responsabilidades:** Cada resultado necesita un responsable de su producción, y una aprobación. Puede también ser de ayuda identificar a aquellos cuyas contribuciones serán necesarias, y quienes recibirán el resultado de la información. Un diagrama RACI (Responsable, Aprueba, Contribuye, Informado) podría ser útil para definir y documentar esto.

Los diferentes resultados del proceso de riesgo deberían mapearse con las necesidades de información de los participantes, para asegurar que se alcanzan todas las necesidades planificadas. Esto hace posible decidir qué resultados necesitan qué participantes. Algunos participantes podrían necesitar sólo una copia del “registro de riesgos”, o un extracto de los datos relevantes de él. Otros podrían necesitar el “registro de riesgos” más una explicación narrativa, o un informe completo de riesgos. Para otros participantes que no necesiten todos los detalles podría servir un informe resumen. En algunos casos podría ser apropiado un resultado gráfico o un cuadro de mando. Cada participante tiene una necesidad diferente de la información relacionada con el riesgo, y el proceso de riesgo debería reconocer esto y proporcionar información exacta y a tiempo con un nivel apropiado de detalle para satisfacer las necesidades de cada participante. Cuando todos los participantes obtengan la información que necesitan del proceso de riesgos, serán capaces de desempeñar su papel asegurando que el riesgo se gestione de forma adecuada.