



## **Un modelo de gestión de riesgos administrativos en una institución educativa**

Gabino Estevez Delgado<sup>3</sup>, Gabino Estevez Delgado<sup>3</sup>, Gabino Estevez Delgado<sup>3</sup>, Lorena Franco Rios<sup>2</sup>, Gabriela Cochran Tapia<sup>3</sup> y Joaquin Estevez Delgado<sup>3</sup>

1 , 2 Secretaria de Educación del Estado de Michoacán. Unidad de Desarrollo Organizacional, 3 Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Si bien es cierto que la cultura de la prevención no es tan nueva y que en algunos campos del desarrollo de actividades humanas se han atendido, lo cierto es que los esfuerzos se dieron de manera aislada, hasta transformarse en procesos normados y regulados, inclusive se han construido técnicas que han permeado las normatividades más importantes como lo es la norma ISO 9001. Los consensos sobre cómo regular los riesgos y peligros han llevado a la construcción de directrices para generar modelos de gestión de riesgos, como es la norma ISO 31000, que de manera paralela acompañen a los sistemas de gestión de calidad, empatándose en la búsqueda del cumplimiento de objetivos propuestos por las empresas. Como parte del acompañamiento de los sistemas de gestión de riesgos se han agrupado técnicas para poder abordar los riesgos, y tener una gama de posibilidades que se adecuen a las actividades y a los objetivos planteados, de igual manera marcados como directrices en la norma ISO 31010. Sin embargo, la aplicación de las técnicas a fin de cumplan con el objetivo de reducción de riesgos o la erradicación de estos, requiere de un estudio profundo para quienes aplican las técnicas, lo que llega a complicar su objetivo. Como parte de la búsqueda de una técnica que permita poder abordar de manera eficaz los riesgos y que permita la toma de decisiones oportunas, se construyó una técnica basada en el análisis de las frecuencias relativas de los procesos medidos y empatada con la matriz de riesgos planteada en la misma norma. Al comparar el análisis de los resultados de riesgos observados en la atención a estudiantes que ingresan a una institución educativa en los procesos administrativos a partir de la técnica AMFE, Análisis Modal de Fallas y Efectos, y la técnica propuesta, se observó coincidencia de los resultados en un 98% de los casos, además que el modelo de análisis propuesto si permite anticiparse ante que se puedan materializar los riesgos y conllevar a la atención de no conformidades a diferencias de la técnica AMFE, como una de las técnicas más utilizadas, en el que las tendencias no se pueden anticipar en la gran mayoría de los casos. Por lo que podemos concluir que el modelo propuesto, no solo puede ser un modelo alternativo a los modelos de gestión de riesgos de uso común, sino que además puede ser utilizado de manera formal, pero sin recurrir a consideraciones poco formales como lo es la técnica de lluvia de ideas para la consideración de consecuencias de la ocurrencia de un evento determinado que lleve a incumplimiento de objetivos. Lo que además resulta oportuno en la atención administrativa de los estudiantes que inician un proceso determinado, como lo es la obtención de una inscripción, una constancia, una verificación de sus procesos administrativos, entre los más importantes.