VII Jornadas Temas Actuales en Bibliotecología TAB,
Mar del Plata, 11 de noviembre de 2016

Nociones de gestión del riesgo en relación a las bibliotecas: apuntes conceptuales para su caracterización.

Concepts about risk management in libraries: notes for characterization.

María Cecilia Corda
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO Sede Argentina.
Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP-CONICET). Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE). Universidad Nacional de La Plata (UNLP). E-mail: mccorda2003@yahoo.com.ar

Marcela Karina Coria, Esteban Cuervo y Mariela Viñas
Departamento de Bibliotecología. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE). Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Ensenada, calle 51 e/124 y 125, Edificio A, oficina A109 1er. piso. CP: 1925. Argentina. E-mail:
coria.marcela05@gmail.com, cuervoesteban@gmail.com, marovinas@yahoo.com

Resumen: el presente trabajo revisa la bibliografía sobre gestión del riesgo (GRi) que ha aparecido en los últimos tiempos, intentando anclar sus nociones, recomendaciones, pautas y estándares al ámbito de las bibliotecas y centros de documentación e información. Se analiza su utilidad, realizando un balance sobre la bibliografía consultada, proveniente tanto de Argentina como de distintos países. Se concluye sobre la necesidad de aplicar los procesos y los estándares inherentes a la GRi a los de las unidades de información para evitar los peligros o las amenazas en distintos ámbitos tales como el financiero, comunicacional, tecnológico, humano, ambiental, entre otros.

Palabras clave: Gestión del riesgo; Gestión de bibliotecas; Normas nacionales; Estándares internacionales; Estudios de casos.

Abstract: the present paper reviews the literature of risk management, that has emerged in recent times, trying to know their notions, recommendations, guidelines, and standards in the field of libraries and documentation and information centers. It analyses its usefulness, performing a balance about the bibliography published in Argentina and other countries. It conclude on the need to implement process and standards inherent in the risk management in libraries to prevent dangers or threats in different areas, such financial, communicational, technological, human, environmental areas, and others.

Keys: Risk management; Library management; National standards; International standards; Case studies.

Aproximaciones iniciales a la gestión del riesgo

La noción de riesgo, al querer abordarla, lleva a realizar ciertas disquisiciones, tal como advierte Ramírez (2010, pp. 83-84): en español el término hace referencia a dos significados que, en inglés, corresponden a dos vocablos diferentes: *risk* y *hazard*, los cuales se usan, algunas veces, de forma indistinta tanto en el lenguaje científico como en el cotidiano. Lo que en inglés se denomina *risk*, en español equivale al término “riesgo”,

indicando con ello posibilidad –en el sentido de probabilidad– de daños o pérdidas. A la vez, riesgo también se utiliza en español para designar la fuente de esos posibles daños (*hazard* en inglés), es decir, para denotar actividades, tecnologías, sustancias o acontecimientos capaces de producir afectaciones. *Hazard* es entendido como fuente de peligro, mientras que *risk* es entendido como la posibilidad o el grado de probabilidad de daño.

En este mismo sentido, en el Diccionario de la Real Academia Española[1] se encuentran dos acepciones de "peligro": una como sinónimo de riesgo, en el sentido probabilístico ya referido, esto es: "riesgo o contingencia inminente de que suceda algún mal"; y otra poniendo más énfasis en la fuente de ese daño, esto es, "lugar, paso, obstáculo o situación en que aumenta la inminencia del daño". En este sentido, cuando se quiere hacer alusión a un riesgo en el sentido de fuente de daño, parece más acertado utilizar palabras como "peligro", "amenaza" o "fuente de riesgo". Así, la palabra "riesgo", entendida como señala el diccionario como "contingencia o proximidad de un daño", se destinaría para enfatizar el significado probabilístico. No obstante, por ser "riesgo" la expresión de uso más común en la bibliografía, es la que mejor puede ser utilizada como término general cuando no se vuelve necesaria la aclaración entre ambos sentidos.

En cuanto a sus posibilidades de abordaje, la gestión del riesgo (en adelante GRi) ya ha dejado de ser concebida hace tiempo como algo debido al azar, una maldición o un castigo divinos, y se reconoce como el resultado de una "construcción social", es decir, de una serie de decisiones y acciones humanas que determinan que la sociedad y el territorio del cual forma parte, hayan perdido su capacidad para resistir sin mayores traumatismos los efectos de la dinámica de la naturaleza o de la misma sociedad (UNICEF, 2010). Una GRi, idealmente, debería estudiarlo bajo ciertos parámetros y metodologías, y finalmente podría controlarlo: predecirlo y prevenirlo para que dejase de ser una incertidumbre y causante de muchos obstáculos y malos momentos para la sociedad en sí, para nosotros como profesionales del mundo de la información bibliográfica, para nuestros usuarios, para la infraestructura de nuestros centros de trabajo, para la colección en el soporte en que se encuentre.

Otro organismo internacional como la Organización Panamericana de la Salud (2010, p. 102), define GRi de la siguiente manera: "abarca la evaluación y el análisis del riesgo, al igual que la ejecución de estrategias y de acciones específicas para controlar, reducir y transferir el riesgo. Esta es una práctica generalizada de diversas organizaciones para minimizar el riesgo en las decisiones de inversión y para abordar riesgos operativos, tales como la interrupción de los negocios, las fallas en la producción, el daño ambiental, los

[1] http://dle.rae.es/

impactos sociales y los daños como consecuencia de los incendios y de las amenazas naturales".

Se puede partir de la noción general sobre que la GRi es la que circunscribe los riesgos que puedan generar daños sobre las personas, las colectividades, la naturaleza, y los bienes y servicios públicos y privados. López Bravo y Montoya (2013, p. 856) delinean el enfoque de la GRi del siguiente modo: "es un proceso social complejo, que necesita del planeamiento y aplicación de políticas, estrategias, instrumentos y medidas orientadas a impedir, reducir, prever y controlar los efectos adversos de fenómenos peligrosos sobre la población, los bienes y servicios, y el ambiente. Acciones integradas de reducción de riesgos a través de actividades de prevención, mitigación, preparación para, y atención de emergencias y recuperación post impacto".

Por su parte, Rozen (2011) define a la GRi como: "… un sistema compuesto por procesos que permiten en conjunto identificar y administrar en forma adecuada los hechos contingentes (riesgos) a los cuales está expuesto un ente o emprendimiento, a fin de obtener un beneficio y añadir valor como producto de transitar un camino escogido. El objetivo principal de la gestión de riesgos es brindar a las partes interesadas una seguridad razonable (nunca podría ser absoluta) que los riesgos significativos serán identificados, analizados, valorados y serán un input para la toma de decisiones por parte del Management".

Varela Orol (2009, p. 32) agrega lo siguiente: "denominamos gestión del riesgo a la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a la tarea de identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar los riesgos. Naturalmente, lo primero que es preciso señalar es que un medio libre de riesgos no existe, y que todos los procesos de cambio, al realizar cosas nuevas, implican más riesgos que los procesos habituales, aunque no es menos cierto que cada vez más el mayor riesgo es no hacer cambios. Además a la hora de administrar el riesgo hay que encontrar el equilibrio entre los costes y los beneficios. Por tanto, es preciso definir qué nivel de riesgo es aceptable para una organización".

A ello, Sison (2000) le añade una dimensión ética, ligada a responsabilidades empresariales de tipo legal, social, medioambiental, que organizaciones como las bibliotecas también deberían contemplar. Y ahí pone a jugar la GRi con la esfera jurídico-legal, brindando ejemplos prioritariamente de los Estados Unidos. Además, Becchio (2011) resalta que existe lo que se concibe como riesgo reputacional, es decir, una amenaza para la reputación de una determinada organización, ligada por lo general a escándalos financieros, pérdida de confianza, descuido del medio ambiente, incumplimiento de los derechos laborales y derechos humanos, escasa o nula transparencia a nivel de la información y los datos públicos, etc. Sin una adecuada

gestión, el riesgo reputacional afecta la capacidad de establecer nuevas relaciones o nuevos servicios, o continuar vinculado a las relaciones ya existentes. Este riesgo puede exponer a la institución a juicios, pérdidas financieras o a una disminución en la base de clientes o usuarios.

Bolaño Rodríguez, Robaina, Pérez Barnés y Arias Pérez (2014) destacan que se han estudiado los riesgos en el contexto empresarial con énfasis desde especialidades como riesgos laborales, ambientales, relacionados con la calidad, financieros, operacionales, estratégicos, logísticos y de las cadenas productivas, de tecnología de información, etc. Estos riesgos estudian el daño en la especialidad a la que responden. Los autores llaman la atención sobre que es necesario integrar la gestión de todos estos riesgos para favorecer la toma de decisiones empresariales en torno la mejora de su desempeño organizacional, la protección de los diferentes recursos de la empresa (materiales, tecnológicos, humanos, financieros, informacionales), la protección del medio ambiente, y la seguridad en el cumplimiento de lo establecido en las leyes, normas o resoluciones vigentes.

Cóppola (2012) aborda también desde el punto de vista empresarial la GRi comunicacional, entendiendo por ella el resultado de la participación institucional de una organización al estar en interacción con diferentes actores sociales. De este modo se presenta como una metodología estratégica que permite la prevención, el monitoreo y la gestión de situaciones de riesgo comunicacional para las organizaciones. Propone seis pasos en el plan para su implementación en el entorno organizacional: 1. Identificar y clasificar los temas clave; 2. Fijar prioridades; 3. Valorar los factores de riesgo; 4. Desarrollar posturas y respuestas (o reacciones); 5. Implementar la acción; 6. Medir los resultados.

En el caso del trabajo de Motta (2003, p. 1), el autor menciona que la ansiedad y el miedo en el trabajo son elementos de riesgos en las decisiones administrativas. Comenta que son formas más intensas de demostrar una preocupación. A su vez, el miedo está en la interfaz del mundo exterior con el mundo interior. Exteriormente, comienza por la conciencia de factores de riesgo que están fuera del control de la persona. El riesgo es una probabilidad de daño imprevisto: significa una amenaza a las instituciones públicas, a las empresas, a las personas y a sus valores.

En cuanto a tecnologías de información se refiere, se ha avanzado un poco más y existen al día de hoy herramientas desarrolladas que ayudan a su GRi, así lo mencionan Gómez, Pérez, Donoso y Herrero (2010): se trata de estándares para el análisis y GRi; se conocen comúnmente como frameworks o marcos de trabajo. Entre los más conocidos se encuentran los siguientes: NIST (NIST SP 800-30. Department of Commerce, Unite States of America, July 2002), IT Risk, Risk IT, Octave (Operationally Critical Threat, Asset, and

Vulnerability Evaluation), Magerit (Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información – España), entre otros. Su objetivo es el de integrar buenas prácticas mundialmente reconocidas de forma ordenada y sistemática. Están diseñados para facilitar el análisis de riesgos y orientan en la implantación de un sistema de gestión de riesgos.

A nivel nacional, IRAM (2015) posee una norma relacionada con el tema, se trata de la adopción de la norma ISO 31000:2009[2], en la cual define al riesgo como "el efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos". Esta norma propone que "la introducción de la GRI y el aseguramiento de su eficacia continua requieren un compromiso fuerte y sostenido de la dirección de la organización, así como el establecimiento de una planificación estratégica y rigurosa para conseguir el compromiso a todos los niveles".

La GRi no ha sido analizada debida o exhaustivamente en los ámbitos de las bibliotecas y centros de documentación e información, puede que dicha situación se deba a sus estructuras dependientes en general de una entidad mayor; a ser instituciones muchas veces gubernamentales donde el riesgo se diluye en "el estado"; a los presupuestos recortados donde algunas cuestiones son postergadas (a veces indefinidamente); a condiciones laborales ligadas al ejercicio profesional no siempre analizadas y/o consideradas (Pachón Ruiz, 2012) o bien por tratarse de entidades sin fines de lucro, donde sus objetivos y servicios se desdibujan en la idea de fin social, cultural y/o educativo, difícilmente cuantificable.

En base a estos conceptos y en vistas de indagar la problemática de la GRi en relación al ámbito de las bibliotecas, se recopiló una nutrida bibliografía. Para ordenar el análisis de los textos recolectados y estudiados, se propone estructurar las siguientes categorías: un primer grupo que reúne las recomendaciones en relación a acciones preventivas y planes de emergencia ante desastres naturales o causados por el ser humano para con distintos tipos de instituciones, incluyendo las bibliotecas; un segundo que se refiere a los trabajos relacionados con el riesgo informático; un tercero que concibe a la GRi como política pública; y, por último, el cuarto se centra en recoger aquéllos que, desde distintos puntos de vista, aplican la GRi en el ámbito específico de las bibliotecas.

Tras la revisión de esta bibliografía sobre GRi, se intentan anclar sus nociones, recomendaciones, pautas y estándares al ámbito de las bibliotecas y centros de documentación e información. Se analiza su utilidad, realizando un balance sobre el corpus consultado, proveniente tanto de Argentina como de distintos países

[2] ISO 31000.2009 (2009). *La gestión del riesgo.* Recuperado de: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:31000:ed-1:v1:en (Consultado el 20/03/2016)

Aportes sobre GRI provenientes de distintas matrices y experiencias

A continuación se pasará revista de los agrupamientos planteados que reúnen los trabajos recopilados por este equipo de investigación.

Grupo 1: estos textos conforman la categoría más abordada, se orientan a brindar recomendaciones en relación a acciones preventivas y planes de emergencia ante desastres naturales o causados por el ser humano. A veces con un enfoque tradicional, resultan no obstante útiles aún hoy, dado que muchas entidades carecen de este tipo de planes y actúan al momento de la coyuntura, sin efectuar las previsiones necesarias que tanto se recomiendan. Hay algunos textos específicos referidos al ámbito de interés bibliotecario y otros generales que pueden ser también adaptados.

Un trabajo muy reciente es el de Kuzucuoğlu (2014), quien aborda la GRi en bibliotecas, archivos y museos, tomando en cuenta tanto a las personas que trabajan en esas entidades como a los recursos materiales y las colecciones. Propone una clasificación del riesgo en niveles.

McIlwaine (2014) en su trabajo sobre prevención de desastres y planes de emergencia, hace una recopilación de recomendaciones de la IFLA, que ayudan a la evaluación de riesgos, la preparación y la protección ante los mismos, la reacción y la respuesta ante desastres y la recuperación (vuelta a la normalidad). Los ejes de análisis se centran en distintos tipos de siniestros, tanto internos como externos y con o sin intervención humana.

Celedón, Pequeño, Garrido y Patin (2012), se enfocaron en analizar el rol de las bibliotecas en relación a la GRi en situación de un desastre natural, esto es, asumiendo una función político-social hacia el afuera, hacia la comunidad. En rigor, los autores investigaron dos tipos de lugares de acceso público a Internet: los telecentros y las bibliotecas, tal como funcionaron en Chile para brindar asistencia relacionada con la gestión y prevención del desastre. El proyecto estudió la experiencia de cinco bibliotecas y siete telecentros en las zonas más afectadas por el terremoto. La investigación fue diseñada para estudiar cinco aspectos: (1) los servicios de comunicación ofrecidos y el tiempo necesario para establecer dichos servicios; (2) los factores que incidieron en el funcionamiento; (3) las necesidades de comunicación de las personas en las zonas afectadas; (4) las brechas en las comunicaciones de emergencia que las bibliotecas y los telecentros no lograron remediar; y (5) las estrategias para mejorar los servicios de comunicación brindados después del desastre.

En el caso del plan presentado por Alvarado Moreno y su equipo de estudiantes (2012), se trata de un estudio de caso referido a una biblioteca (la del INCAE), perteneciente a la

Universidad Nacional de Nicaragua. Este trabajo se enfoca más en los riesgos ligados a desastres tales como incendios, inundaciones, etc.

Por su parte, el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (2012) elaboró un plan de reducción de desastres en las unidades de información de Sistema Nacional de Salud de Cuba. El mismo aspira a orientar al personal en la identificación de riesgos y el establecimiento de prioridades. Analiza distintos tipos de siniestros generados por el fuego, el agua, los terremotos, las variaciones de temperatura, las guerras, entre otros.

Se puede citar también, por ejemplo, el trabajo del Ministerio de Cultura de España (2011), y el del Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres de Perú (2013). En el caso de éste último, desarrolla el método multicriterio (proceso de análisis desde puntos de vista económicos, sociales, geográficos, etc.) para la ponderación de los parámetros de evaluación del fenómeno de origen natural y de la vulnerabilidad, mostrando la importancia de cada parámetro en el cálculo del riesgo, facilitando la estratificación de los niveles de riesgos. Este método, que tiene un soporte matemático, permite incorporar información cuantitativa (mediciones de campo) y cualitativa (nivel de incorporación de los instrumentos de GRi, niveles de organización social, etc.), para lo que se requiere de la participación de un equipo multidisciplinario.

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (2009, 2010) ha elaborado dos trabajos: uno de ellos es una guía que se concentra en los aspectos operativos que tienen que ver con la respuesta ante desastres. Trata no sólo aspectos relacionados con los planes de comunicación pública en emergencias, sino también elementos relacionados con la producción, el intercambio y la difusión de información en organizaciones humanitarias. El otro, es una guía para planificar simulaciones y simulacros de emergencias y desastres.

En este mismo sentido, puede mencionarse el documento de trabajo de Tacón Clavaín (2010), quien además de enumerar y analizar los posibles agentes de riesgo de pérdida de materiales bibliográficos, añade una serie de recomendaciones para su recuperación y preservación.

También el Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina (Comunidad Andina, 2009), aporta elementos y recomendaciones para la GRi en caso de sismos, erupciones volcánicas, inundaciones, entre otros desastres naturales y ambientales.

En esta misma línea se encuentra el artículo de Narváez, Lavell y Pérez Ortega (2009), el cual ilustra la aplicación del enfoque de procesos a la GRi de desastres, en donde se propone el mapa de procesos, incorporando aspectos tanto teóricos como prácticos para su aplicación e incluyendo algunas experiencias de la región andina. Otro trabajo que se suma es el de Rodríguez (2009), quien describe el plan desarrollado por la Universidad de

Carabobo para los municipios afectados por desastres naturales, tomando el caso de Aragua: la prevención de los desastres, la mitigación de la vulnerabilidad, así como la importancia y necesidad de integrar la GRi a los planes de desarrollo, con especial énfasis en reducir la vulnerabilidad social y ambiental, representa el desafío para la Universidad de Carabobo y los entes institucionales relacionados (Protección Civil, Cuerpo de Bomberos, Alcaldía y Gobernación, entre otros).

Puede incluirse en este conjunto de trabajos el de Matthews (2005) quien posee un apartado que reflexiona sobre el ambiente digital, aunque no profundiza en él y lo relaciona con la situación de desastres naturales como vía alternativa para brindar informaciones y algunos servicios.

El manual elaborado por la Fundación Mapfre y la Fundación Histórica Tavera (2000), remarca lo que han de tener en cuenta las siguientes prioridades a la hora de afrontar una emergencia: 1- Garantizar la seguridad y salud de los ocupantes; 2- Preservar la integridad de la documentación y de la información; 3- Proteger la disponibilidad de las instalaciones y los servicios prestados; 4- Reducir los costos económicos asociados a la catástrofe.

Más antiguos son, por un lado, el de Dorge y Jones (1999) quienes elaboran una guía completa para la elaboración de un plan de preparación y respuesta para emergencias en instituciones culturales, que responda de forma adecuada en el caso de producirse alguna emergencia para proteger así a su personal, los visitantes y las colecciones. Por otro lado, la normativa de la National Archives and Records Administration (1993), quien brinda pautas básicas para la preparación, la gestión y respuestas ante desastres, principalmente para con materiales con soporte de papel.

Grupo 2: estos trabajos se orientan más a temas de GRi informático. Entre ellos puede citarse el de Mosanlve Pulido, Aponte Novoa y Chaves Tamayo (2014). Estos autores recalcan lo siguiente: “En la actualidad, la determinación del nivel de inseguridad (visto desde la óptica de vulnerabilidad y riesgo) de la información trasciende los niveles de su uso u operatividad, de forma que es necesario interpretar sus unidades de portabilidad y los medios por los que se transmite, donde se abren nuevas configuraciones al fraude, a la alteración y al uso indebido; esto ha guiado al asentamiento de áreas forenses, cibercrimen e inteligencia sobre la información” (p. 67).

El Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones (2011) alude a la necesidad de la realización de auditorías que ayuden a minimizar los riesgos en la implementación de tecnologías en los procesos sistematizados. Se indaga en distintos tipos de documentos con el objetivo de proponer criterios, una metodología y ciertos procedimientos para el desarrollo de auditorías de gestión de tecnologías de la información.

Por su parte, Múñoz de Solano y Palacios (2006) aborda las estrategias y los parámetros específicos para el nuevo contexto de la preservación de la información. Distingue entre análisis de riesgos y GRi, sosteniendo que es imprescindible la primera para dar paso a la segunda. Establece algunos parámetros a tener en consideración para el diseño de un plan de preservación documental digital.

Grupo 3: los trabajos aquí encuadrados se refieren a la GRi como política pública. Existe una contribución muy reciente de Fontana y otros (2015), quienes hacen un recorrido conceptual, efectúan recomendaciones, y realizan finalmente un estudio de caso sobre la provincia de Córdoba (Argentina).

En esta misma línea, se puede añadir el trabajo de Vallejo Chocué (2010), quien analiza la política colombiana de GRi en la que se incluye a la ciudadanía, a partir de los sismos del 6 de junio de 1994 (en el municipio de Páez, en el Valle del Cauca) y del 25 de enero de 1999 (en el municipio de Córdoba, en el Eje cafetero, departamento de Quindío). También, los trabajos recopilados en el Taller Internacional de "*Lecciones Aprendidas de la Gestión del Riesgo en Procesos de Planificación e Inversión para el Desarro*llo", celebrado en Lima y Piura, en julio de 2010 (Perú. Ministerio de Economía y Finanzas, 2010). Estas experiencias, tanto internacionales como locales, versan sobre aspectos de conceptos, políticas públicas, estrategias e instrumentos, capacidades y necesidades, redes, educación e investigación, poniendo el énfasis en el cambio climático. Ese mismo año, UNICEF (2010) aborda la temática desde el rol de los centros educativos para con la GRi, principalmente en situación de desastres. Plantea el derecho a la seguridad como uno fundamental para la niñez y la adolescencia, y la escuela como una comunidad educativa que debe garantizarlo.

Grupo 4: finalmente, este conjunto de trabajos está constituido por los orientados a analizar el riesgo, desde distintos puntos de vista, en el ámbito específico de las bibliotecas. Tal es el caso de la contribución de Toni (2015) quien plantea una situación de fuerte recorte presupuestario en la biblioteca especializada del Istituto Superiore di Sanità[3]. Ante la misma, se pregunta sobre nuevas oportunidades que puedan surgir en ese escenario de crisis y posible colapso institucional.

Otro artículo es el ya mencionado de Varela Orol (2009), en el cual analiza la GRi desde un enfoque técnico y tecnológico en el ámbito de las bibliotecas, evaluando los riesgos posibles antes los desafíos y los cambios que se presentan en los últimos tiempos en cuanto a la adopción de nuevos estándares, softwares, perfiles profesionales y demás.

En la ponencia de Kuna y otros (2008), se aborda la problemática del riesgo en la implementación de herramientas de la Web 2.0. Consideran a la GRi como la que permite

[3] http://www.iss.it/

definir en forma estructurada, operacional y organizacional, una serie de actividades para gestionar los riesgos de los proyectos a lo largo de todas las fases de su ciclo de vida de desarrollo de software. En la mayor parte de los casos, esto se traduce en la creación de planes tendientes a impedir que los riesgos se transformen en problemas o a minimizar su probabilidad de ocurrencia o impacto. Incluye entre las variables el análisis de los riesgos tecnológicos, técnicos y humanos. Se centra en un estudio de caso perteneciente al Centro de Documentación de la Entidad Binacional Yacyretá.

Pérez López, López Gijón y Gálvez (2006) proponen la formación de indicadores de riesgo para la sociedad de la información aplicado al ámbito específico de bibliotecas públicas, donde ven un amplio potencial de ofrecer servicios que favorezcan el desarrollo social y cultural de la sociedad. Los que proponen son los siguientes: nivel de desarrollo; colectivos y grupos sociales incluidos / excluidos; alfabetización informacional; lectura pública; usos de la biblioteca por habitante; producción cultural de los diferentes grupos de usuarios de la biblioteca; grado de cooperación primaria y secundaria. Describen cada uno de ellos, delineando su alcance y cálculo.

En base a estas lecturas y a nuestra experiencia, una unidad de información, sea una biblioteca, un archivo o un centro de documentación o información, es una organización que se adapta a las realidades y situaciones que pueden surgir en determinados momentos. Las instituciones deben tomar medidas preventivas en el caso de los riesgos que se puedan presentar, adoptar medidas de seguridad específicas para cada caso. Son numerosas las amenazas que se pueden suscitar, tales como catástrofes, plagas de hongos e insectos, actos vandálicos, uso inadecuado de los documentos que componen las colecciones, riesgos en sistemas informáticos o administrativos usados, vaivenes económico-financieros, etc. Dentro de este abanico de riesgos, los responsables de las organizaciones deben comprometerse a adoptar las medidas de protección, conservación y protección de las personas, los bienes y las instalaciones que los albergan.

Mediante una buena planificación de actividades para gestionar correctamente los riesgos, se podrá estar preparados y saber cómo manejarse en cada situación.

Consideraciones finales

GRi involucra aplicar un método lógico y sistemático para establecer el contexto interno y externo de la organización, con el fin de identificar, analizar, procesar, monitorear, comunicar y evaluar los riesgos asociados con cualquier actividad, función o proceso de forma tal que permita a las organizaciones minimizar las pérdidas y maximizar sus beneficios. Para ser más eficaz, debería formar parte de la cultura de una organización, esto es, debería estar incorporada en la filosofía, las prácticas y los procesos de la

organización, más que ser considerada como una actividad separada. Esto aplica por supuesto también a organizaciones sin fines de lucro como suelen ser las bibliotecas y los centros de documentación e información.

Al estilo de lo efectuado por Pérez Moya y Zulueta Véliz (2013) en Cuba y Fernández Sanz y Bernad Silva (2013) en España para desarrollo de software, las bibliotecas también deben considerar la GRi dentro de su propia gestión y en todos los procesos que la involucran. Ante las innovaciones, surgen ciertos temores, a veces tildados como "resistencia al cambio", pero… ¿No será mejor abordar esta idea de GRi e intentar implementarla antes de dar el paso del cambio? ¿Cuántos cambios sólo fueron modas pasajeras? ¿Cuántas pérdidas de tiempo y dinero hemos atravesado con la consecuente frustración? ¿Qué evaluación hubo de esos sucesos? ¿Cuáles fueron los aspectos que se replantearon para gestiones futuras?

Reguillo (2002, p. 87) hace énfasis en la formulación y la implementación de políticas públicas para la GRi, las cuales no pueden reducirse a un conjunto de medidas preventivas o de acciones inconexas frente al problema. Por el contrario, debe ser una política con anclaje en el ámbito educativo, cuya finalidad sea la de generadores competentes en la conciencia y manejo del riesgo; también políticas en el ámbito laboral, que fomenten la participación responsable en la producción y reproducción de las condiciones materiales de existencia; y políticas en el ámbito de la producción de la ciencia y la tecnología, que no sólo aporten el saber, sino que se conviertan en dispositivos de vigilancia sobre los impactos de las decisiones asumidas. Agrega también la autora a las políticas de comunicación en relación a los recursos informativos y formativos en la materia.

Finalmente, para dar un cierre a la presente, debe recalcarse que dos son las ideas esenciales en la concepción de GRi: la gestión como proceso y no como un fin último y la convicción de que la GRi implica una gestión para reducir el riesgo existente y una gestión para evitar la generación de nuevas vulnerabilidades.

Bibliografía:

1. Alvarado Moreno, J. (2012). *Plan de gestión de riesgos biblioteca INCAE. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recinto Universitario "Rubén Darío"*. Managua: Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas. UNAN. Recuperado de: http://documents.tips/documents/planificacion-de-desastre-biblioteca-incae.html (Consultado el 20/10/2015)
2. Becchio, J. (2011). La gestión del riesgo reputacional. *Revista de antiguos alumnos del IEEM*, 14(6), 34-39. Recuperado de: http://documents.tips/documents/planificacion-de-desastre-biblioteca-incae.html (Consultado el 12/02/2016)
3. Bolaño Rodríguez, Y., Robaina, D. A., Pérez Barnés, A. y Arias Pérez, M. (2014). Modelo de dirección estratégica basado en la administración de riesgos. *Ingeniería*

industrial, 35(3), 344-357. Recuperado de: http://socrates.ieem.edu.uy/wp-content/uploads/2011/12/focalizado.pdf (Consultado el 13/02/2016)

4. Celedón, A., Pequeño, A., Garrido, M. y Patin, B. (2012). *El rol de los telecentros y bibliotecas en situación de catástrofe: el caso chileno*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School. Recuperado de: https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/19637/TASCHA_Rol-Bibliotecas-Telecentros-Chile_20120224.pdf?sequence=1 (Consultado el 15/03/2016)
5. Centro Regional de Información en Desastres – CRID, (1999). *Vocabulario Controlado sobre Desastres.* Recuperado de: http://www.relaciger.org/revista/documentos/VCD.pdf (Consultado el 18/10/2015)
6. Comunidad Andina. Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres. (2009). *Incorporando la gestión del riesgo de desastres en la planificación y gestión territorial: guía técnica para la interpretación y aplicación del análisis de amenazas y riesgos*. Lima: PREDECAN. Recuperado de: http://www.comunidadandina.org/predecan/doc/libros/lin+plan+des+web.pdf (Consultado el 12/02/2016)
7. Cóppola, G. (2012). Gestión del riesgo comunicacional. Puesta en práctica. *Cuaderno, 40*, 33-36. Recuperado de: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/archivos/373_libro.pdf (Consultado el 15/03/2016)
8. Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. (2012). Instrucción metodológica Nº 5/ 2012: Plan de Reducción de Desastres en las bibliotecas del SNS. *Infomed*. Recuperado de: http://files.sld.cu/nuestrared/files/2012/10/im-nc2ba-5-2012-plan-desastres-bibliotecas.pdf (Consultado el 15/03/2016)
9. Dorge, V. y Jones, S. L. (1999). *Creación de un plan de emergencia: guía para museos y otras instituciones culturales.* Los Ángeles: The Getty Conservation Institute. Recuperado de: https://www.getty.edu/conservation/publications_resources/pdf_publications/pdf/emergency_sp.pdf (Consultado el 14/03/2016)
10. Ecuador. Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. (2014). *Manual del Comité de Gestión de Riegos.* Quito: Secretaría de Gestión de Riesgos. Recuperado de: http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Informe_completo_20.pdf (Consultado el 15/10/2015)
11. España. Ministerio de Cultura. Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales. Subdirección General del Instituto del Patrimonio Cultural de España. (2011). *Conservación preventiva y plan de gestión de desastres en archivos y bibliotecas*. Madrid: Ministerio de Cultura. Recuperado de: http://www.mecd.gob.es/planes-nacionales/dms/microsites/cultura/patrimonio/planes-nacionales/bibliografia/bibliografia-especifica/plan-conservacion-preventiva/CP-y-Plan-Gesti-n-Desastres-archivos-y-bilbiotecas/CP%20y%20Plan%20Gesti%C3%B3n%20Desastres%20archivos%20y%20bilbiotecas.pdf (Consultado el 16/03/2016)
12. Fernández Sanz, L. y Bernad Silva, P. (2013) Gestión de riesgos en proyectos de desarrollo de software en España: estudio de la situación. *Revista de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Antioquia*, 70, 233-243. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43030033021 (Consultado el 12/02/2016)
13. Fontana, S. E. y otros (2015). *Educación, gestión del riesgo y desarrollo*. Córdoba: Báez Ediciones, Ministerio de Industria, Comercio, Minería y Desarrollo Científico y Tecnológico.
14. Fundación Mapfre y Fundación Histórica Tavera. (2000). *Manual de planificación y prevención de desastres en archivos y bibliotecas*. Madrid: Fundación Mapfre y Fundación Histórica Tavera. Recuperado de: https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/imagen.cmd?path=1066612 (Consultado el 28/05/2016)

15. Gómez, R., Pérez, D. H., Donoso, Y. y Herrera, A. (2010). Metodología y gobierno de la gestión de riesgos de tecnologías de la información. *Revista de ingeniería*, 31, 109-118. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/ring/n31/n31a12.pdf (Consultado el 13/03/2016)
16. IRAM (2015). Norma ISO 31000 sobre gestión del riesgo. Buenos Aires: IRAM.
17. Kuna, H. D., Caballero, S., Jaroszczuk, S. E. y Miranda, M. J. (2008). Plan de riesgos para la implementación, desarrollo y mantenimiento de componentes de Web 2.0 en bibliotecas, caso de estudio en una biblioteca especializada. En *VI Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria*, La Plata, Argentina. Recuperado de: http://jbdu.fahce.unlp.edu.ar/descargables/Ponencia_JaroszczukEtAl.pdf (Consultado el 14/03/2016)
18. Kuzucuoğlu, A. H. (2014). Risk management in libraries, archives and museums. *International refereed academic social science journal*, 5(15), 277-294. Recuperado de: http://www.iibdergisi.com/dergi/6d93b%C4%B0%C4%B0B%2015.pdf (Consultado el 14/03/2016)
19. López Bravo, O. y Montoya Rivero, J. (2013). *Hacia una cultura de gestión del riesgo desde la formación universitaria en la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador*. Santiago, 132, 851-859. Recuperado de: http://ojs.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/109/105 (Consultado el 14/03/2016)
20. Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones. (2011). *XIV Concurso Anual de Investigación de OLACEFs 2011, denominado "Auditoria de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones"*. El Salvador: Corte de Cuentas de la República. Recuperado de: http://bibliotecavirtual.olacefs.com/gsdl/collect/guasyman/archives/HASH0155.dir/ManualAuditoriaGestionTICs.pdf (Consultado el 29/05/2016)
21. McIlwaine, J. (2014). Prevención de desastres y planes de emergencia. *International preservation issues*, 6. Recuperado de: http://www.ifla.org/files/assets/pac/ipi/ipi6-es.pdf (Consultado el 20/11/2015)
22. MAGERIT. (2012). *Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información*. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2012. Recuperado de: http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Magerit.html#.VvqpHOLhDIU (Consultado el 20/11/2015)
23. Matthews, G. (2005). Manejo de desastres y bibliotecas; planificación en acción: una perspectiva institucional. En *World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council*. Satellite meeting, 31 July - 1 August 2003. (2nd version, updated on June 22, 2005). Recuperado de: http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/600s-Matthews.pdf (Consultado el 11/02/2016)
24. Mosanlve Pulido, J. A., Aponte Novoa, F. A. y Chaves Tamayo, D. F. (2014). Estudio y gestión de vulnerabilidades informáticas para una empresa privada en el departamento de Boyacá (Colombia). *Revista de la Facultad de Ingeniería*, 23(37), 65-72. Recuperado de: http://revistas.uptc.edu.co/revistas/index.php/ingenieria/article/view/2791 (Consultado el 28/05/2016)
25. Motta, P. R. (2003). Ansiedad y miedo en el trabajo: la percepción del riesgo en las decisiones administrativas. *Reforma y democracia: revista del CLAD*, 25. Recuperado de: http://siare.clad.org/revistas/0043637.pdf (Consultado el 28/05/2016)
26. Múñoz de Solano y Palacios, B. (2006). La gestión de riesgos orientada a la conservación de información en soporte digital. *Documentación de las ciencias de la información*, 29, 125-140. Recuperado de:

http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0606110125A.PDF (Consultado el 15/03/2016)
27. Narváez, L., Lavell, A. y Pérez Ortega, G. (2009). *La gestión del riesgo de desastres: un enfoque basado en procesos*. Lima: Comunidad Andina. Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina – PREDECAN. Recuperado de: http://www.comunidadandina.org/predecan/doc/libros/procesos_ok.pdf (Consultado el 21/02/2016)
28. National Archives and Records Administration. (1993). *Normas básicas para la preparación, gestión y respuesta ante desastres: materiales con soporte de papel*. Recuperado de: http://www.iaph.es/revistaph/index.php/revistaph/article/view/951/951#.Vvqx6uLhDIU (Consultado el 14/03/2016)
29. Organización Panamericana de la Salud. (2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: guía para equipos de respuesta*. Ciudad de Panamá: OPS. Recuperado de: https://www.google.com.ar/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjf6dH0y6_MAhUGhJAKHeeWBvYQFggbMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.paho.org%2Fchi%2Findex.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D19&usg=AFQjCNF_1TpSK4zCfBrD1ad58FSiPLvp7Q&sig2=s6D8MkwGSYS2BPp36JsvKA&cad=rja (Consultado el 11/02/2016)
30. Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Guía para el desarrollo de simulaciones y simulacros de emergencias y desastres*. Ciudad de Panamá: OPS. Recuperado de: https://www.google.com.ar/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiz3eXszK_MAhXLIZAKHWzaBmsQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.paho.org%2Fdisasters%2Findex.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D1085%26Itemid%3D&usg=AFQjCNEO3kO1LnobUEjBxYZVFxs5eSlpLA&sig2=k40MpC-UCg5mfxN1UMZhKA&cad=rja (Consultado el 11/02/2016)
31. Pachón Ruiz, R. I. (2012). Diseño de una guía para la identificación y prevención de los riesgos ocupacionales a los que están expuestos los estudiantes del Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística de la Universidad de La Salle. *Códices*, 8(2), 137-151. Recuperado de: http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/1905 (Consultado el 21/11/2015)
32. Pérez López, A.; López Gijón, J. y Gálvez, C. (2006). The Public Library: environment for the formulation of risk indicators in the information society. En *2006 M&M Shangai Pre Conference Proceedings. Library Management and Marketing in a Multicultural World*, Shangai, China. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/17583/1/IFLA_Shanghai.pdf (Consultado el 29/05/2016)
33. Pérez Moya, O. y Zulueta Véliz, Y. (2013). Proceso para gestionar riesgos en proyectos de desarrollo de software. *Revista cubana de ciencias informáticas*, 2(7), 206-221. Recuperado de: http://rcci.uci.cu/index.php?journal=rcci&page=article&op=view&path%5B%5D=433 (Consultado el 14/03/2016)
34. Perú. Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres. (2013). *Manual para la evaluación de riesgos originados por fenómenos naturales*. Lima: CENEPRED. Recuperado de: http://www.caparequipa.com/wa_files/MANUAL_20PARA_20LA_20EVALUACI_C3_93N_20_20DE_20RIESGOS_20FENOMENOS_20NATURALES.pdf (Consultado el 23/02/2016)
35. Perú. Ministerio de Economía y Finanzas (2010, jul. 19-22). *Taller Internacional Lecciones Aprendidas de la Gestión del Riesgo en Procesos de Planificación e Inversión para el Desarrollo*. Lima, Perú. Recuperado de:

http://www.unisdr.org/files/18953_leccionesderiesgovf911.pdf (Consultado el 12/03/2016)
36. Ramírez, O. J. (2009). Riesgos de origen tecnológico: apuntes conceptuales para una definición, caracterización y reconocimiento de las perspectivas y reconocimiento de las perspectivas de estudio del riesgo tecnológico. *Luna azul,* 29, 82-94. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/luaz/n29/n29a08 (Consultado el 14/03/2016)
37. Reguillo, R. (2002). Gestión del riesgo y modernidad reflexiva. *Nómadas*, 17, 80-89. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105117951008 (Consultado el 10/03/2016)
38. Rodríguez, Z. (2009). Plan de gestión de riesgos: una propuesta desde la Universidad de Carabobo para los municipios en el Estado Aragua, Venezuela. *Comunidad y salud*, 7(1), 46-56. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/pdf/cs/v7n1/art08.pdf (Consultado el 14/03/2016)
39. Rozen, C. F. (2011). *La gestión de riesgos también puede ser expuesta ante las partes interesadas*. Buenos Aires: UCEMA. Recuperado de: http://www.ucema.edu.ar/sites/default/files/publicaciones/2011/revista_temas_de_management_jul_2011.pdf (Consultado el 14/03/2016)
40. Sison, A. J. (2000). La gestión del riesgo. La ética empresarial de última generación. *Revista empresa y humanismo*, 1(1/00), 131-155. Recuperado de: http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/3436/1/Alejo%20Sison.pdf (Consultado el 21/02/2016)
41. Tacón Clavaín, J. (2010). Los desastres en archivos y bibliotecas: causas y efectos, protección y recuperación. Documentos de trabajo, 3. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: http://eprints.sim.ucm.es/10584/1/desastres_DT_2010-3_%282%29.pdf (Consultado el 14/03/2016)
42. Toni, Franco. (2015). Facing the crisis: risk of a collapse or new opportunities? The Italian National Health Institute (ISS) Library case study. En *7th QQML 2015 International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, Paris, 26-29, May, 2015.* Recuperado de: http://eprints.rclis.org/25316 (Consultado el 14/03/2016)
43. UNICEF (2010). La gestión integral del riesgo: un derecho de la comunidad educativa. Guía para la elaboración de planes de gestión del riesgo en instituciones educativas. Ciudad de Panamá: UNICEF. Recuperado de: http://www.unicef.org/panama/spanish/herramienta2.pdf
44. Vallejo Chocué, M. A. (2010). *La gestión de riesgo en Colombia como herramienta de intervención pública*. Quito: Abya Yala, FLACSO Ecuador. Recuperado de: http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/119294-opac (Consultado el 12/03/2016)
45. Varela Orol, C. (2009). La gestión de la tecnología en las bibliotecas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 94-95, 27-45. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/15007/1/gestion_tecnolog%C3%ADa.pdf (Consultado el 20/03/2016)