

Enfoque en los viajes de negocios

La visión interna de los gerentes de riesgos - el riesgo de los viajes de negocios y la ISO 31030

Creada por

Commercial Risk^{CR}
Insurance & Risk Management News

en colaboración con

CHUBB[®]



Índice

Introducción	Janene Blizzard Vice President Accident & Health, de Chubb para EMEA
Capítulo 1	Encuesta a los gerentes de riesgos
Capítulo 2	Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios
Capítulo 3	El cambiante papel de las aseguradoras
Anexo	¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



Autores



Janene Blizzard

Vice President Accident & Health,
para EMEA
Chubb



Guy Gisborne

Head of Risk
Honda Europa
Chubb



Julia Graham

CEO
Airmic



Michael Jahn-Kozma

Corporate Risk Manager
KUKA AG



Penny Rogusz

Head of Insurance
PwC



Alain Ronot

Group Risk & Insurance Director
Capgemini

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



Introducción



Janene Blizzard

Vice President Accident & Health Corporate para EMEA - Chubb

Te damos la bienvenida a nuestro segundo informe sobre la gestión del riesgo de los viajes de negocios y la norma ISO 31030, que se centra en las perspectivas de los gerentes de riesgos sobre el riesgo de los viajes de negocios y la norma ISO 31030. El primer informe, publicado en octubre de 2023, era una guía práctica y consultiva que exponía el cambiante panorama de los viajes de negocios y el consiguiente impacto en el “Duty of Care”. También detallaba cómo la norma ISO 31030 es una herramienta clave para ayudar a organizaciones de cualquier tamaño a poner en marcha un plan realista y exhaustivo que cubra todos los aspectos y necesidades de la gestión del riesgo de viajes y proporcionaba una *checklist* para las empresas que deseen desarrollar o evolucionar sus planes.

Este segundo informe se basa en una encuesta realizada a gerentes de riesgos de toda Europa, en la que les preguntamos por su conocimiento y uso de la norma ISO 31030 y por el nivel de apoyo de los consejos de administración tanto a la norma como a la gestión de riesgos en los viajes de negocios en general.

El conocimiento y la adopción de la norma tienen margen de mejora. Sin embargo, es importante tener en cuenta que se trata de una norma de reciente introducción en un ámbito de la gestión de riesgos en constante evolución. Aunque la pandemia no ha generado nuevos riesgos, sí ha concienciado sobre cuestiones que siempre han estado ahí, pero a las que no siempre se ha prestado suficiente atención.

25

Encuesta a gerentes de riesgos de toda Europa

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



La pandemia también ha recordado a las empresas su deber de cuidar a sus empleados, algo que no es un mero requisito legal y moral, sino una ventaja competitiva en la batalla por contratar y retener a los mejores profesionales.

El informe ilustra cómo las empresas están implantando marcos de gestión de riesgos en los viajes de negocios, el papel de la norma ISO en este proceso y los beneficios que están obteniendo tanto de la norma como del marco.

Descubrirás los retos que plantean estas iniciativas y la mejor manera de superarlos, desde conseguir la aprobación del consejo de administración hasta implantar una cultura de gestión de riesgos en toda la compañía.

Por último, el informe muestra la ayuda que pueden prestar las aseguradoras y otros proveedores de servicios críticos. Como en tantos otros riesgos comerciales, el papel de las aseguradoras va más allá de la mera cobertura. Existe un importante capital intelectual, vínculos con empresas de asistencia, acceso a aplicaciones y herramientas en línea, servicios integrados y muchos más aspectos que una aseguradora puede proporcionar.

Ha llegado el momento de que empresas, gerentes de riesgos, aseguradoras y otros proveedores de servicios colaboren en lo que será un área cada vez más importante y de rápido desarrollo dentro de la gestión de riesgos comerciales.

«La norma ISO 31030 es una herramienta clave para ayudar a organizaciones, de cualquier tamaño, a poner en marcha un plan realista y exhaustivo que cubra todos los aspectos de las necesidades de gestión del riesgo de viajes.»



Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?

Capítulo 1

La encuesta de los gerentes de riesgos

Para obtener una imagen clara de cómo se está utilizando la norma ISO para respaldar la gestión de riesgos en los viajes de negocios, *Commercial Risk* encuestó a 25 gestores de riesgos de toda Europa entre junio y julio de 2023 acerca de cuatro cuestiones:

- el nivel de conocimiento y adopción de la norma
- los cargos y responsabilidades de la gestión de riesgos en los viajes de negocios
- el apoyo de la alta dirección
- lo que debe esperarse del sector de los seguros

Concienciación y adopción

Los resultados de la encuesta indican que el conocimiento de la norma entre los gerentes de riesgos está bastante equilibrado entre los que la conocen y los que no (figura 1). Sin embargo, solo el 16 % de los encuestados afirma que su empresa utiliza actualmente la norma ISO 31030 para gestionar los viajes de negocios (figura 2).

Una explicación podría ser el calendario. La norma se puso en marcha en 2021 en plena pandemia mundial. Y, como atestiguarán los gerentes de riesgos, puede llevar varios meses idear, desarrollar y aplicar un nuevo plan de gestión de riesgos en los viajes de negocios basado en la norma.

Guy Gisborne, Head of Risk de Honda Europa, afirma que, aunque hay una mayor concienciación sobre los riesgos de los viajes de negocios entre los altos directivos, todavía no existe el mismo nivel de reconocimiento

Figura 1. ¿Conoces la norma ISO 31030?

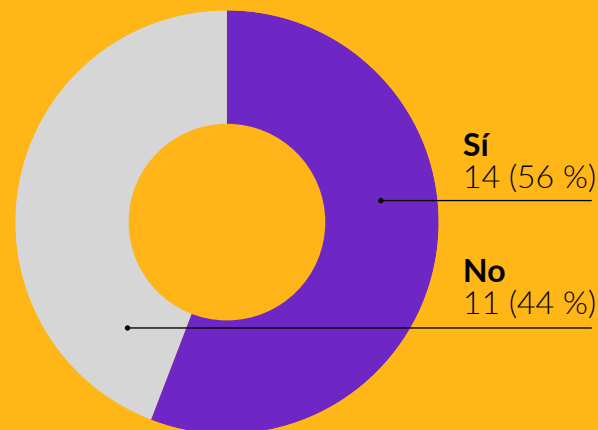
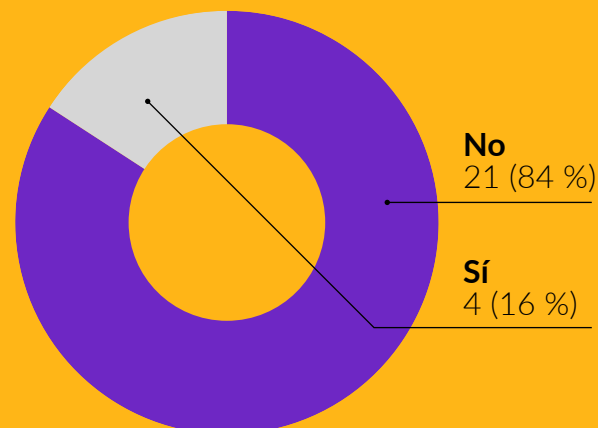


Figura 2. ¿Utiliza tu empresa la norma ISO 31030 para gestionar los viajes de negocios?



Introducción

La encuesta a los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



de la norma ISO 31030. Guy utiliza la anterior norma ISO 31000 sobre gestión de riesgos, lanzada en 2008, para comparar los planes de gestión de riesgos, actualizar la terminología y vincular diversas prácticas y procesos de gestión de riesgos fragmentados. También es una herramienta útil para que los directivos tomen conciencia de los riesgos.

La esperanza de Guy es que la norma 31030 tenga el mismo efecto en la normalización y ayude a los gerentes de riesgos a responder a las dos preguntas más importantes a las que se enfrentan: ¿cuál es nuestra responsabilidad legal y cuál es la mejor práctica del sector?

También espera que ayude a los altos directivos a considerar las implicaciones de riesgo de cualquier decisión en materia de viajes de negocios. «Los requisitos normativos y el coste han sido los principales factores en las decisiones sobre viajes de negocios. Rara vez han tenido que ver con factores de riesgo», afirma Guy.

Por el momento, la ISO 31030 no es una norma certificable. Guy sugiere que, de serlo, aumentaría el conocimiento sobre la misma y su adopción. «Al citar el uso de la norma ISO 31030, a las empresas les puede resultar más fácil atraer a nuevos empleados, reducir los costes de seguros y seguir los requisitos de cumplimiento de sus proveedores, porque el lenguaje y los sistemas estarían todos al mismo nivel».

Cargos y responsabilidades

La gestión del riesgo de los viajes de negocios no siempre es competencia exclusiva del gerente de riesgos. Como muestra la encuesta (figura 3), en la mayoría de las empresas, la responsabilidad la comparten RR. HH. y los gerentes de riesgos (58 %), mientras que, en uno de cada 10 casos, la tiene únicamente RR. HH.

En algunas empresas es responsabilidad de las funciones de seguridad o de salud y seguridad, y otras tienen su propio departamento interno de viajes. La gestión del riesgo empresarial se caracteriza por una mayor comunicación, cooperación y colaboración entre departamentos. Nada debe gestionarse de forma aislada.

«Al citar el uso de la norma ISO 31030, a las empresas les puede resultar más fácil atraer a nuevos empleados, reducir los costes de seguros y seguir los requisitos de cumplimiento de su proveedor, porque el lenguaje y los sistemas estarían todos al mismo nivel.»

Guy Gisborne, Honda Europa

Figura 3. ¿Quién es el responsable de la gestión de los riesgos de viajes en su empresa?

RR. HH. - 2 (9,5 %)

El gerente de riesgos - 7 (33,3 %)

Ambos - 12 (58,2 %)

No contestó - 4

Introducción

La encuesta a los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



La variación en torno a la gestión del riesgo de los viajes de negocios se pone aún más de relieve en la figura 4, que muestra los diferentes cargos desempeñados por los encuestados en los procesos de gestión del riesgo de los viajes de negocios de sus respectivas empresas.

Para algunos encuestados, su función consiste en contratar seguros, mientras que otros desempeñan labores de seguridad y continuidad de la actividad empresarial. Algunos se encargan de autorizar los viajes de sus subordinados, mientras que al menos dos son responsables de supervisar la política de riesgos de viajes de la empresa. Esto sugiere que los viajes de negocios son un ámbito en el que no siempre están claras las funciones y responsabilidades del departamento de gestión de riesgos.

Apoyo del Consejo

El apoyo de la alta dirección ayuda, pero la encuesta revela que no es posible concluir que haya aumentado tras la pandemia (figura 5). Al igual que muchos otros riesgos empresariales, los viajes de negocios ascendieron rápidamente en el registro de riesgos durante la pandemia, cuando se impusieron restricciones a los viajes en todo el mundo. Sin embargo, el peligro es que esta concienciación se reduzca a medida que disminuye el riesgo. Por ejemplo, el riesgo de pandemia ya no figura entre los diez principales riesgos de la mayoría de las organizaciones en sus registros de riesgos.

Como dice Julia Graham, CEO de la asociación británica de gestión de riesgos Airmic: «Hay cuestiones que pueden llegar al orden del día del Consejo cuando requieren atención inminente, pero en el momento en que la urgencia desaparece, pueden acabar olvidándose. Por tanto, hay que volver a comunicar el mensaje con regularidad».

«Al igual que ocurre con el seguro de D&O, existe una implicación personal, dado que muchos directivos viajan en el desempeño de sus funciones. Se vieron afectados por las restricciones a los viajes del mismo modo que los demás. Además, acontecimientos recientes como los incendios forestales en Grecia y el sur de Europa, así como las revueltas sociales en París, habrán contribuido a reforzar los riesgos asociados a los viajes», afirma Julia.

También hay una mayor conciencia de la amplitud de los riesgos. «La pandemia nos abrió los ojos —comenta Penny Rogusz, Head of Insurance en PwC—. Antes, el riesgo de los viajes de negocios se enfocaba sobre todo desde

Figura 4. ¿Cuál es tu función en lo relativo a los viajes de negocios?

Contratación y gestión de seguros - 6 (27 %)

Supervisión de la política de viajes de negocios - 3 (13,5 %)

Gestión de riesgos - 4 (18 %)

Seguridad y BC - 3 (13,5 %)

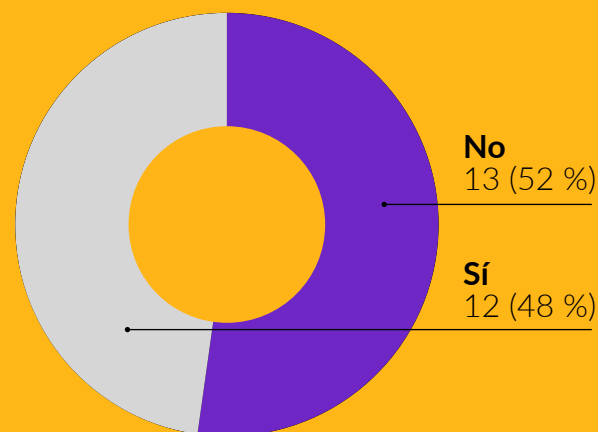
Gestión de crisis - 2 (9 %)

Autorización de viajes - 2 (9 %)

Sin función al respecto - 2 (9 %)

No contestó - 3

Figura 5. Desde la pandemia, ¿el riesgo de los viajes de negocios ocupa un lugar más destacado en tu agenda?



Introducción

La encuesta a los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?

el prisma de la seguridad, pero ahora hay muchas más consideraciones, como la salud mental y las cuestiones LGBTQ y de diversidad».

La pandemia también hizo que los viajeros solicitaran más asesoramiento y asistencia durante su viaje, afirma Penny. Esta tendencia es atribuible asimismo al número de aplicaciones proporcionadas por las empresas y disponibles actualmente para los viajeros de negocios. Sin embargo, a la hora de utilizar las distintas herramientas de control y seguimiento, hay que encontrar un equilibrio entre el cumplimiento de las obligaciones de asistencia y el respeto del derecho a la intimidad del personal.

«Adoptamos un enfoque pragmático —afirma Penny—. Animamos al personal a disfrutar de tiempo de descanso y nos aseguramos de que estén protegidos en todo momento y se sientan cómodos con esa protección. Nuestros profesionales pueden solicitar un control diario, depende de ellos».

El papel de los seguros

Las aseguradoras desempeñan un papel fundamental en la gestión de riesgos vinculados a los viajes de negocios y la encuesta reveló un nivel muy alto (71 %) de apoyo por parte del Consejo de administración a la hora de recurrir a un seguro como protección para los viajes de negocios (figura 6).

Aunque el grado de aceptación por parte de los altos directivos es tranquilizador, el riesgo de los viajes de negocios debería implicar algo más que un seguro: es un riesgo complejo que requiere una serie de medidas para su adecuada gestión. Dicho esto, quizá las aseguradoras podrían hacer más. Cuando se les preguntó, los gerentes de riesgos esbozaron una serie de servicios adicionales que les gustaría que les ofrecieran sus aseguradoras (figura 7).

«Antes, el riesgo de los viajes de negocios se enfocaba sobre todo desde el prisma de la seguridad, pero ahora hay muchas más consideraciones, como la salud mental y las cuestiones LGBTQ y de diversidad.»

Penny Rogusz, PwC

Figura 6. ¿Conoce tu Consejo de administración las opciones de seguro y cuenta con tu apoyo en términos de protección?

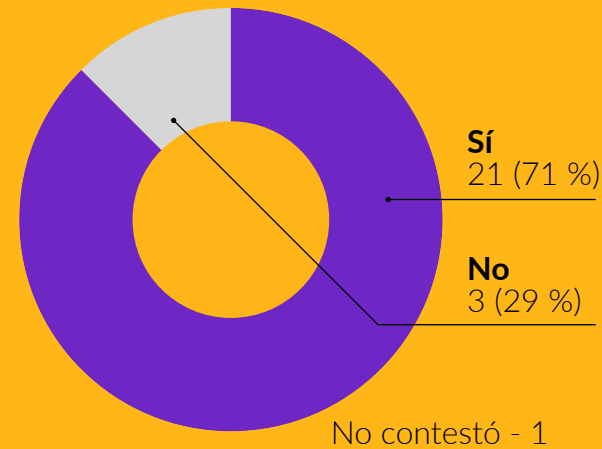


Figura 7. ¿En qué ámbitos del riesgo de los viajes de negocios te gustaría recibir más ayuda de las aseguradoras?

Seguros que combinan la gestión de riesgos con la salud y la seguridad

Ayuda a la prevención de riesgos en los viajes

Acceso a servicios de consultoría de riesgos

Cobertura que puede integrarse en programas internacionales

Suministro de juegos de respuestas, estudios y documentos informativos

Herramientas para comprender las amenazas en el momento en que se producen

Informes periódicos sobre tendencias de viajes, actualizaciones de riesgos políticos y análisis de datos de siniestros

Introducción

La encuesta a los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?

Capítulo 2

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

«Todas las organizaciones necesitan una política de gestión del riesgo de los viajes, y esta norma les ofrece un marco para evaluar dicha política de forma sistemática y desarrollar un enfoque coherente», afirma Julia Graham, de Airmic. Es una gran defensora de las normas empresariales y participó en el desarrollo de la ISO 31000, la primera norma dedicada específicamente a la gestión de riesgos, además de ser la responsable de Delegación en el Reino Unido del Comité Técnico de la Norma ISO sobre Gestión de Riesgos.

Sin embargo, aunque Julia conoce bien los orígenes de la norma y su creación, también tiene muy claras sus limitaciones. «Se trata de un conjunto de directrices que proporcionan un marco, no una plantilla o receta para gestionar el riesgo de viajes. Ha sido desarrollada por expertos y pone a tu disposición ese capital intelectual. Pero, como cualquier norma ISO, su función no es decirte cómo tienes que hacer las cosas», afirma.

La norma tampoco está redactada específicamente para determinados tipos de organizaciones. Se trata de un conjunto genérico de directrices

que debería englobar a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector. Sin embargo, Julia sostiene que es de vital importancia que las compañías no adopten un enfoque simplista ni traten la aplicación de la norma como un ejercicio automático.

«Deben darle su propio toque para reflejar la personalidad de la organización. Esto pasa por utilizar el lenguaje de la compañía y adoptar el mismo enfoque que esta aplica a otros aspectos de la dirección y la gestión de riesgos».

«Todas las organizaciones necesitan una política de gestión del riesgo de los viajes, y esta norma les ofrece un marco para evaluar dicha política de forma sistemática y desarrollar un enfoque coherente.»

Julia Graham, Airmic

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



El primer paso para desarrollar un plan de gestión de riesgos de viajes es pactar el alcance de tu política de viajes de negocios y comunicarla a todos sus empleados, incluidos los que viajan bajo tu responsabilidad, antes de que se desplacen, sugiere Julia. «Debería hacerse hincapié de manera notable en la fase previa al viaje. Por ejemplo, podría ser un destino de alto riesgo con una actividad de bajo riesgo o viceversa. Esto influiría en la proporcionalidad de la respuesta de gestión del riesgo. No queremos ambivalencia, apatía o que alguien nos diga que necesita un lugar seguro o protección armada mientras sube la escalerilla del avión».

Julia recomienda elaborar una matriz de ubicaciones, actividades y el nivel de riesgo correspondiente, que debería servir de base para determinar el nivel de proporcionalidad. «Hay que ponerse en contacto con los viajeros mucho antes de que viajen para que estén bien preparados y sepan qué herramientas y servicios tienen a su disposición. Todo es cuestión de buena comunicación. Pero no intentes mantenerlo al día tú solo: piensa en alguno de los excelentes sistemas *online* disponibles y los servicios que ofrece el Ministerio de Asuntos Exteriores de tu país».

Estrecha colaboración

Julia también aconseja que los gerentes de riesgos colaboren estrechamente con su departamento de compras o de viajes de empresa, si es que existe, ya que suelen ser el equipo que conoce qué tipo de servicios de asistencia hay disponibles en el mercado o de los proveedores existentes. «Nada funciona de forma aislada, y esto también es aplicable al riesgo de los viajes. No es solo un asunto de RR. HH., de seguridad o de compras. La gestión del riesgo de los viajes es una actividad de equipo

«Nada funciona de forma aislada, y esto también es aplicable al riesgo de los viajes. No es solo un asunto de RR. HH., de seguridad o de compras. La gestión del riesgo de los viajes es una actividad de equipo en la que cada cual aporta una experiencia diferente, ya que aborda el tema desde un prisma distinto».

Julia Graham, Airmic

en la que cada cual aporta una experiencia diferente, ya que aborda el tema desde un prisma distinto».

Durante un viaje, todo el mundo debe saber qué hacer si algo va mal. Esto debería formar parte de la sesión informativa previa, y preferiblemente antes de que se haya hecho ninguna reserva, comenta Julia. «Si tu organización ha calificado algún lugar como de “alto riesgo”, te recomiendo que utilices procedimientos de doble verificación, en los que las personas deben realizar el *check-in* en el momento acordado y, si no lo han hecho, la empresa se pone en contacto con ellas para comprobar que todo va bien. Plántate también contar con uno de los sistemas de seguimiento de viajeros. No se trata de actuar como en un reality: puedo asegurar que cuando algo va mal en un lugar, a menudo la primera pregunta que se hacen los directivos de una organización es: “¿Tenemos a alguien ahí y se encuentra bien?”.

También resulta útil una sesión informativa posterior al viaje: qué salió bien y mal, y qué cosas se pueden poner en práctica para garantizar la mejora continua».

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



Asimismo, es importante que las organizaciones sepan hasta dónde llega su responsabilidad, tanto en lo que respecta a los viajeros como a la duración de su viaje, especifica Julia. Por ejemplo, si viajan contratistas a su cargo, ellos también deben seguir los mismos procedimientos. Y aunque no estén a su cargo, debe investigar cuáles son sus procedimientos para garantizar las sinergias con los suyos. Además, ha de quedar claro para todas las partes implicadas su distinción entre ocio y negocios.

Inevitablemente, habrá zonas grises, admite Julia. «Por ejemplo, ¿se extiende el deber de asistencia a los familiares que puedan acompañar a un viajero de negocios? En algunos países puede ser un requisito obligatorio. ¿Qué ocurre si un empleado se queda más tiempo del previsto inicialmente? ¿Sigue cubriéndole su seguro de viajes? Si un trabajador es asignado a un traslado de larga duración en el extranjero, ¿sigue siendo viajero o se le considera expatriado?» Aquí es donde la colaboración y la comunicación constantes son fundamentales, según Julia.

La norma ISO 31030 como referencia

Para Alain Ronot, Group Risk & Insurance Director del Grupo Capgemini, con sede en París, la norma ISO 31030 ha servido para evaluar y mejorar lo que ya es un amplio plan de gestión de riesgos de viajes que abarca la autorización previa al viaje, las restricciones de los lugares a los que se puede viajar, la formación y la información, los servicios de asistencia global y los seguros especializados, las formas de mantenerse en contacto con los viajeros y el registro/informe para recopilar datos clave sobre riesgos de viaje.

«Nuestro plan de viajes de negocios proporciona directrices claras y nos ayuda a conocer mejor los riesgos de la persona que viaja y del destino. Para que cualquier plan de gestión de riesgos de viajes sea eficaz, necesitamos que los empleados asuman el riesgo y que el plan de viajes se comunique a toda la organización», afirma Alain.

Según Alain, el plan lo revisa periódicamente un grupo mundial que cuenta con información de los principales interesados y responsables de riesgos de todo el grupo (seguridad, movilidad, riesgos y seguros, RR. HH.). «La ISO 31030 vino a confirmar lo que ya estábamos haciendo, en gran parte gracias a la ayuda de terceros, incluidos consultores externos y aseguradoras».

La norma también ha permitido a Capgemini mejorar su plan en algunas áreas, comenta Alain. «Debemos mejorar cuestiones como fomentar el uso de los informes posteriores al viaje, y hemos añadido más formación para el personal y un mayor uso de los datos —afirma—. Es una cuestión de proceso y de hacerlo más eficiente y sistemático. Las opiniones y comentarios se utilizan cuando hay un incidente, para entender qué ha fallado».

Otro paso que ha dado la empresa es crear un equipo de seguridad del grupo, que ha mejorado la estructura. «Nuestros empleados son nuestro principal activo, por lo que históricamente siempre hemos revisado nuestros procesos y nuestra predisposición al riesgo en torno a los viajes de negocios. La pandemia reforzó mucho este aspecto, sobre todo la idea de que hay que seguir las directrices», afirma Alain.

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?

«Para que cualquier plan de gestión de riesgos de viajes sea eficaz, necesitamos que los empleados asuman el riesgo y que el plan de viajes se comunique a toda la organización.»

Alain Ronot, Capgemini

Un enfoque equilibrado de la gestión del riesgo de viajes

Michael Jahn-Kozma es Corporate Risk Manager de la empresa alemana de robótica y automatización KUKA, y es responsable a escala mundial del proceso de gestión de riesgos en todo el grupo. La empresa ha basado sus directrices de gestión de riesgos en la norma ISO 31000 y cuenta con un marco de Gestión de Riesgos Empresariales ERM por sus siglas en inglés).

Sin embargo, antes de la publicación de la norma ISO 31030, el riesgo de los viajes de negocios no había ocupado un lugar demasiado destacado en este marco de ERM. En su lugar, se contrataban seguros relacionados con los viajes para cubrir posibles riesgos.

La empresa supera los 15 000 empleados y más de 3000 de ellos son viajeros frecuentes. La pandemia y las restricciones a los viajes hicieron de los viajes de negocios un riesgo mucho más

«Hay que facilitar a todos un marco claro que no sea demasiado burocrático, pero que siga siendo eficaz. El hecho de integrarlo en los procesos cotidianos en lugar de considerarlo algo que hay que hacer desde cero suele ayudar.»

Michael Jahn-Kozma, KUKA

importante y un aspecto que debía incluirse en un programa de ERM, por lo que Michael estudió en detalle la norma ISO 31030.

Tradicionalmente, el departamento de RR. HH. había asumido la responsabilidad y el marco para la aprobación de los viajes, mientras que se dependía de proveedores externos, como International SOS, para las actualizaciones sobre seguridad y riesgos políticos. «La norma ISO 31030 ofrecía una buena oportunidad para reunir todos estos procesos y desarrollar un enfoque más formalizado», comenta Michael.

La empresa se encuentra actualmente en pleno desarrollo de su marco, que espera implantar el año que viene. En el proceso han participado no solo el departamento de gestión de riesgos, sino también la alta dirección, RR. HH., operaciones, ventas y IT (que gestiona el sistema de reservas *online* para viajes).

Para Michael, de KUKA, se trata de «encontrar un enfoque equilibrado para aplicar el proceso de gestión de riesgos. Hay que facilitar a todos un marco claro que no sea demasiado burocrático, pero que siga siendo eficaz. El hecho de integrarlo en los procesos cotidianos en lugar de considerarlo algo que hay que hacer desde cero suele ayudar. Por tanto, el apoyo de la alta dirección es fundamental para conseguir la adopción por parte del resto de la empresa».

Michael cree que la alta dirección es empática y muy consciente de su deber de asistencia. El reto para muchas empresas es conseguir la aceptación de los mandos intermedios, que pueden estar sometidos a una mayor presión de costes y tiempo que sus homólogos superiores y temer que los nuevos protocolos de gestión de riesgos supongan una traba para ellos. «Siempre preocupa que podamos estar regulando en exceso. La gestión de riesgos tiene

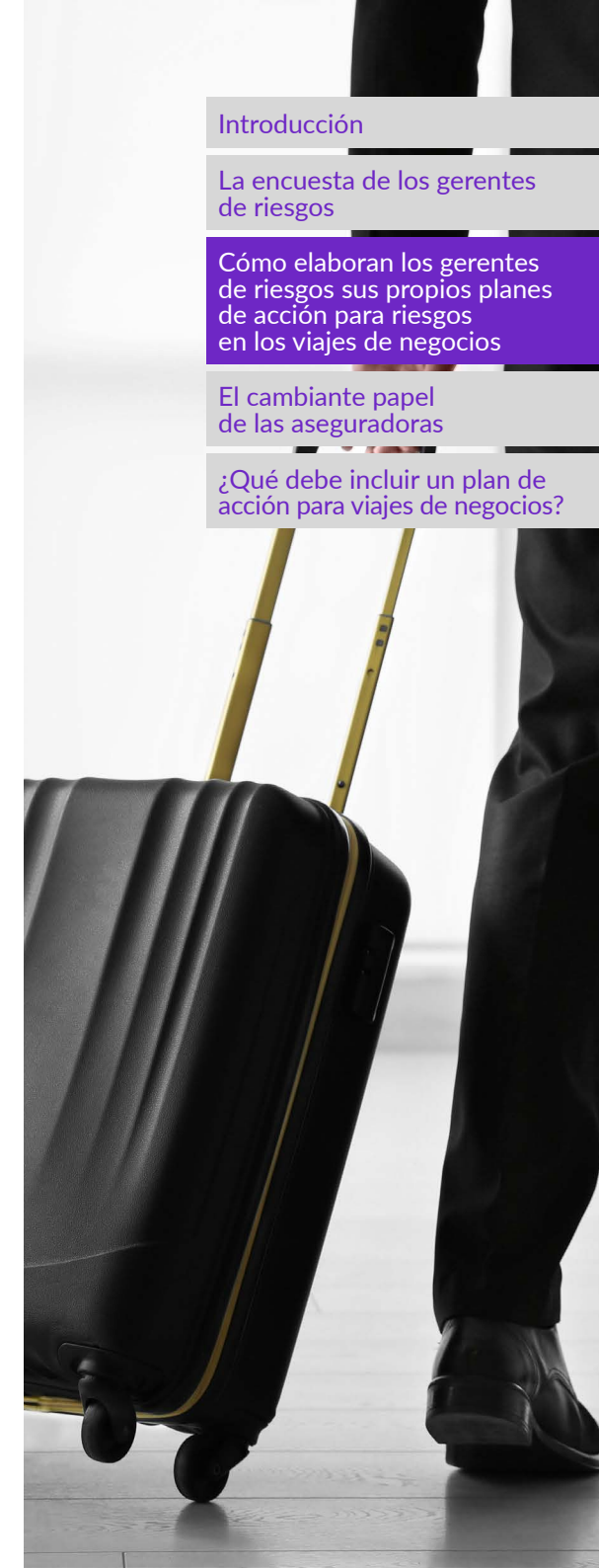
Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



la misión de informar y educar en lugar de intentar controlarlo todo», afirma.

Según Michael, ningún plan de acción contra los riesgos de los viajes de negocios puede ser demasiado específico o burocrático. «Debe incluir a quién contactar en caso de crisis o emergencia y quién es responsable de qué. Intenta ser lo más ágil posible. Determina la tolerancia al riesgo de cada posible destino y, si hay un país con un perfil de riesgo muy alto, involucra a la función de ERM y establece la necesidad de aprobaciones adicionales. La primera regla de la gestión de riesgos es evitar las crisis».

«Es posible que, después de todo, la gente no siga las normas y auditarlo todo al detalle supone un esfuerzo enorme. No debe haber sorpresas dramáticamente negativas, sino que debe ser proporcional. El conocimiento y la concienciación sobre el proceso de gestión de riesgos en los viajes es fundamental, dado que puede llevar hasta dos o tres años».

Detección de lagunas en la cobertura

PwC ha implantado plenamente la norma como parte de su marco de gestión de riesgos en los viajes de negocios. Una de las mayores ventajas de aplicar la norma fue la implicación de múltiples departamentos, explica Penny. «Fue un proceso de colaboración dirigido por el equipo de gestión de riesgos de viajes, en el que participaron el equipo de viajes de negocios, el de seguridad, el de seguros y el de inmigración. La norma 31030 ha contribuido a reunir a todos estos departamentos de forma normalizada».

La aplicación comenzó en 2021 y duró seis meses. El marco está en vigor desde hace 18 meses.

«Trabajar con nuestra aseguradora nos ha ayudado a identificar lagunas en la cobertura de riesgos y seguros de los viajes de negocios, como la necesidad de asistencia en salud mental y el acceso a equipo especializado para viajeros con discapacidad.»

Penny Rogusz, PwC

«Trabajar con nuestra aseguradora nos ha ayudado a identificar lagunas en la cobertura de riesgos y seguros de los viajes de negocios, como la necesidad de asistencia en salud mental y el acceso a equipo especializado para viajeros con discapacidad», afirma Penny.

Y añade: «También ha fomentado un circuito formal de opiniones y comentarios que antes no teníamos. Por lo general, la información se proporcionaba cuando algo iba mal, en lugar de ser un proceso proactivo. Estos comentarios han sido muy importantes. Los viajeros son las personas sobre el terreno, y tienen mejor información que nadie. Ahora que está implantado, parece totalmente obvio».

Penny cree que el ejercicio de recopilación de información ha proporcionado algunas ideas importantes para la empresa. «Por ejemplo, nos ha permitido colaborar más estrechamente con equipos que utilizan aviones no comerciales, algo que tiene implicaciones tanto de costes como de riesgos».

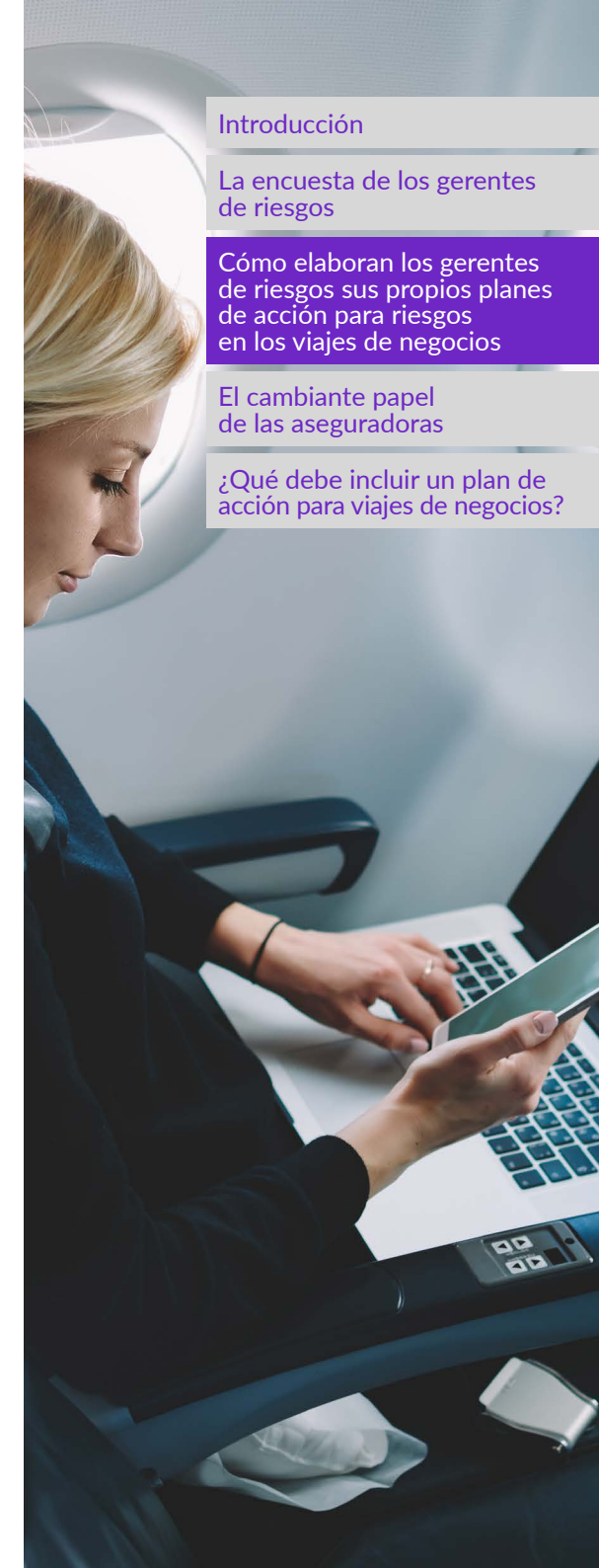
Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



Capítulo 3

El cambiante papel de las aseguradoras

En cuanto a las aseguradoras, Michael afirma que los procesos están relativamente bien desarrollados en cuanto al pago de siniestros. «Los servicios de asistencia también suelen incluirse en el marco de las pólizas de viajes de negocios, lo que no siempre ocurre con otras líneas de seguros. Sin embargo, podría hacerse más en términos de ayuda a la evaluación de riesgos y de suministro de información pertinente sobre riesgos geopolíticos o cualquier otro riesgo concreto de determinados lugares».

Penny sugiere que también le gustaría ver más flexibilidad y pragmatismo por parte de las aseguradoras y, sobre todo, más reconocimiento para las empresas que han aplicado la norma en lo que respecta a la cobertura.

«Cuando tenemos viajes de trabajo atípicos, puede llevar mucho tiempo conseguir cobertura de seguro, a veces hasta después de que el viaje haya tenido lugar. Esto se ha convertido en un reto particularmente difícil después de la pandemia, a pesar de nuestra aplicación de un programa de gestión de riesgos de viajes y el uso de la norma ISO; algo que hemos compartido con las aseguradoras como parte de nuestro proceso de renovación».

«Siempre habrá nuevos retos asociados a los viajes de negocios, pero las aseguradoras deben partir de la base de respaldar a las empresas que demuestren un sólido enfoque de gestión de riesgos».

Penny Rogusz, PwC

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



Según Penny, esto no ayuda a la empresa ni a que los directivos se comprometan con la gestión del riesgo de los viajes. «Siempre habrá nuevos retos asociados a los viajes de negocios, pero las aseguradoras deben partir de la base de respaldar a las empresas que demuestren un sólido enfoque de gestión de riesgos».

A Alain le gustaría contar con una cobertura de seguro más amplia, especialmente para destinos donde existe riesgo geopolítico, como Ucrania. «Entiendo los retos para las aseguradoras, pero queremos que nos acompañen. La otra área en la que las aseguradoras podrían ayudar es compartiendo los datos de la cartera en torno a los siniestros, de modo que podamos utilizar esos datos para compararnos con nuestros homólogos y conocer mejor las tendencias de los riesgos de viajes».

La esperanza de Guy es que, a medida que evolucionen la norma y los planes de gestión de riesgos de los viajes de negocios de las empresas, haya una mayor implicación por parte de las aseguradoras. «Hay seguros de viaje y varias empresas de gestión de crisis, como Crisis 24 e International SOS, que proporcionan aplicaciones y envían alertas para los viajeros —comenta—. Sin embargo, no conozco ninguna aseguradora que ofrezca un servicio que alerte a la empresa de las amenazas que se ciernen sobre sus viajeros y ubicaciones. Además, creo que las aseguradoras podrían hacer más por promover el deber de asistencia y la norma».

Julia está de acuerdo en que las aseguradoras tienen un papel que desempeñar tanto en la promoción de la norma como en ayudar a los gerentes de riesgos a desarrollar su propio plan de viajes de negocios. «Las aseguradoras tienen enormes conocimientos y experiencia, y las organizaciones están dejando pasar una oportunidad si se limitan a contratar cobertura con sus aseguradoras. Las aseguradoras y demás proveedores de servicios ofrecen mucha información gratuita y de valor añadido».

«Las aseguradoras tienen enormes conocimientos y experiencia, y las organizaciones están dejando pasar una oportunidad si se limitan a contratar cobertura con sus aseguradoras. Las aseguradoras y demás proveedores de servicios ofrecen mucha información gratuita y de valor añadido».

Julia Graham, Airmic

Según Janene Blizzard, Vice President Accident & Health de Chubb para EMEA, los comentarios de los gerentes de riesgos, además de las respuestas a la encuesta que figuran en la figura 7, pág. 9, subrayan la importancia de desarrollar una relación de varias partes entre el asegurado, la aseguradora, el corredor y las empresas de asistencia especializadas.

«El seguro ofrece algunos de estos servicios adicionales, pero no todos —afirma—. La empresa, en el marco de su revisión de la gestión del riesgo de viajes, necesita saber qué puede hacer internamente y qué necesita contratar externamente. ¿En qué aspectos pueden recurrir a una aseguradora y a su corredor? ¿De qué especialidades pueden beneficiarse con un contrato directo con un proveedor de asistencia capaz de vincularse directamente a sus procedimientos y sistemas de gestión de riesgos de viajes?»

Por ello, Janene considera que la mejor solución es una relación a varios niveles con una aseguradora, un corredor y una empresa de asistencia, que trabajen conjuntamente

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



para ayudar al cliente. Además, según Janene, es probable que veamos este tipo de acuerdos con más frecuencia en la gestión de riesgos de los viajes de negocios. No se trata solo de ayudar a las empresas a cumplir con su responsabilidad legal y moral en materia de deber de asistencia, sino también de hacer más eficaz y práctico cualquier marco de riesgos de viajes de negocios.

«Como aseguradoras, solemos cubrir distintos tipos de riesgos de inconvenientes en los viajes, así como urgencias médicas —afirma Janene—. Pero también tenemos que ofrecer apoyo y acceso a servicios y no limitarnos a pagar siniestros y transferir riesgos».

En última instancia, Janene espera que los gerentes de riesgos utilicen la norma ISO 31030 de tres formas fundamentales:

- **Para dar a conocer la importancia de la gestión del riesgo de los viajes y contribuir a fomentar una cultura positiva del riesgo en los viajes de negocios**
- **Para superar los compartimentos estancos dentro de una empresa y colaborar en un planteamiento conjunto**
- **Para mejorar los procesos y procedimientos existentes de cara a desarrollar una estrategia de gestión de riesgos más sólida**

También espera que la norma sea ampliamente utilizada y adoptada no solo por los gerentes de riesgos, sino también por sus compañeros de RR. HH. o seguridad, así como por la alta dirección. «Es importante que las empresas cuenten con la participación de varias partes interesadas clave en el apoyo a la gestión del riesgo de los viajes, porque la experiencia que aportan facilita la identificación de los distintos riesgos que deben mitigar —afirma—. Esto es importante no solo por los incidentes relacionados con los viajes, sino también por los riesgos de cumplimiento y de reputación».

Los beneficios de la norma van más allá de la reducción de la frecuencia y gravedad de los incidentes en los viajes de negocios, afirma Janene. «Sí, un marco eficaz de gestión del riesgo de los viajes basado en la norma ISO 31030 te ayudará a proteger tu activo más valioso, tu personal, y a reducir los costes asociados a los viajes. Pero también puede aportar muchos más beneficios, como promover una cultura integradora que ayude a atraer y retener el talento y mejore la reputación de la empresa».

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?

«Es probable que veamos este tipo de acuerdos con más frecuencia en la gestión de riesgos de los viajes de negocios. No se trata solo de ayudar a las empresas a cumplir con su responsabilidad legal y moral en materia de deber de asistencia, sino también de hacer más eficaz y práctico cualquier marco de riesgos de viajes de negocios.»

Janene Blizzard, Chubb

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?

- Empecemos con una **auditoría de riesgos de viajes** para conocer tu perfil de riesgo: ¿a dónde viajan tus empleados? ¿Cuánto dura la estancia? ¿Qué hacen y dónde estarán mientras se encuentren en el destino? ¿Cuáles son los riesgos potenciales a los que pueden enfrentarse y qué riesgos son específicos de los distintos destinos?
- Asegúrate de que los viajeros disponen de **las herramientas y el apoyo adecuados**: ¿qué controles de riesgo tienes implantados actualmente? ¿Dónde pueden informarse los viajeros sobre los riesgos asociados a su destino? ¿Saben cómo acceder a la asistencia si la necesitan?
- **Identifica y conecta con las partes interesadas pertinentes** y ten claras tus funciones y responsabilidades.
- **Recopila opiniones**, habla con los viajeros sobre su experiencia y pregúntales si tienen comentarios o podrían identificar áreas de mejora y **crea un foro de comunicación e intercambio de información**.
- **Adopta un enfoque proactivo** de la gestión de los viajes que incluya conocer los próximos destinos de viaje, al tiempo que reconoce que no todos los viajes pueden planificarse. Asegúrate de conocer a tus proveedores de asistencia de emergencia en todos los destinos y las instalaciones y canales de comunicación asociados.
- **Asegúrate de gestionar tus expectativas y prepárate al máximo**.

Recursos útiles

<https://www.commercialriskonline.com/publications/risk-frontiers-survey/>
<https://www.iso.org/standard/54204.html>
<https://www.gbta.org/category/research-and-travel-trends>
<https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Business-Travel>
<https://www.marketresearch.com/Consumer-Goods-c1596/Travel-Leisure-c90/Corporate-Travel-c677/>



Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?

¿Cómo puede ayudar Chubb?

Chubb ofrece una gama completa de productos de viajes corporativos líderes en el mercado que proporcionan asistencia médica y de seguridad en el extranjero para ayudar a los viajeros.

Los clientes pueden esperar productos y servicios superiores para las situaciones más inesperadas, 24 horas al día, durante todo el año y en cualquier parte del mundo.

- Amplia experiencia mundial y suscriptores expertos
- Un servicio experto de tramitación de siniestros a cargo de nuestros especialistas técnicos de Accidentes y Salud
- Servicios de valor añadido líderes del mercado y soluciones digitales innovadoras
- Amplia cobertura para necesidades diversas y los riesgos más importantes y complejos
- Capacidad para ofrecer soluciones verdaderamente globales gracias a la presencia geográfica

Para obtener más información sobre la experiencia de Chubb en la gestión de riesgos de viajes y nuestros servicios y productos para viajes de negocios, [haz clic aquí](#).

Adaptación a las normas ISO

Una póliza de Chubb ayudará a que tus protocolos se ajusten a algunos de los requisitos clave de la norma ISO:

Norma ISO	Respuesta de Chubb
Competencia (7.4.2)	Formación de riesgo previa a los viajes mediante módulos de <i>e-learning</i>
Información, asesoramiento y actualizaciones (7.4.3)	Información sanitaria, cultural y de seguridad específica antes y durante los viajes, incluidas alertas en tiempo real basadas en la ubicación para el viajero y el gerente de riesgos
Plataformas de comunicación (7.4.4)	Posibilidad de comunicarse directamente con los viajeros de forma individual o masiva a través de nuestra aplicación
Gestión del viaje (7.4.8)	Evaluación detallada de la ruta y la ubicación de los destinos de riesgo alto y extremo
Tratamiento médico (7.4.9.3); Servicios de apoyo médico y de seguridad (7.4.10); Puntos de contacto para incidentes y emergencias (7.4.12)	Acceso permanente a asesoramiento médico y de seguridad profesional
Seguimiento de viajeros (7.4.13)	Seguimiento de viajeros y riesgos en tiempo real a través de Chubb Travel Smart App

Introducción

La encuesta de los gerentes de riesgos

Cómo elaboran los gerentes de riesgos sus propios planes de acción para riesgos en los viajes de negocios

El cambiante papel de las aseguradoras

¿Qué debe incluir un plan de acción para viajes de negocios?



Todo el contenido de este material es solo para fines de información general. No constituye un consejo personal o una recomendación para ninguna persona o empresa de ningún producto o servicio. Consulte la documentación de la póliza emitida para conocer los términos y condiciones de la cobertura.

Chubb European Group SE, Sucursal en España, con domicilio en el Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid y C.I.F. W-0067389-G. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.701, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M346611, Libro de Sociedades. Entidad Aseguradora, cuyo capital social es de 896.176.662€, con sede en Francia y regulada por el código de seguro francés, inscrita en el Registro Comercial de Nanterre con el número 450 327 374 y domicilio social en la Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Supervisada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con código de inscripción E-0155.

Creada por

Commercial Risk ^{CR}
Insurance & Risk Management News

en colaboración con

CHUBB®

ES8534-CRE 06/23

