

ENTENDIENDO LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS EN LOS VIAJES

EN COLABORACIÓN CON SAFETURE

- INTRODUCCIÓN
- DEFINICIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO EN LOS VIAJES (TRM)
- DÓNDE LA RESPONSABILIDAD POR LOS RIESGOS ES MENOS CLARA
- GENERADORES DE NEGOCIOS
- SOLUCIONES Y PROGRAMAS INTEGRALES DE TMW
- ROLES DEL PROGRAMA, TAREAS Y PROCESOS
- PROBLEMAS Y ERRORES COMUNES
- HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES EN TRM
- EL FUTURO DEL TRM
- ACERCA DE SAFETURE

Octubre 2023



Introducción

Andreas Rodman, cofundador de Safeture, proveedor de soluciones de gestión de riesgos en los viajes, ha publicado recientemente Todo lo que debe saber sobre la gestión de riesgos en los viajes, una completa guía sobre la gestión de riesgos en los viajes. A continuación resumimos los puntos clave. Si desea más información, puede descargar el [informe completo](#) de forma gratuita en el sitio web de Safeture.





Definición de la gestión de riesgos en los viajes (TRM)

La norma ISO 31030 define la gestión del riesgo de viaje (TRM) como "los efectos de la incertidumbre sobre los objetivos debidos a los viajes". En pocas palabras, lo que esto significa en realidad es hacer que los viajes relacionados con el trabajo sean seguros para los empleados y otras personas que viajen en nombre de una empresa. La norma describe además la TRM como "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación con el riesgo de los viajes".¹ Así pues, la TRM no es sólo el "por qué", sino también el "cómo". Puede obtener más información sobre la norma ISO 31030 en este [breve vídeo](#) del equipo de Gestión Global de Crisis de BCD Travel.



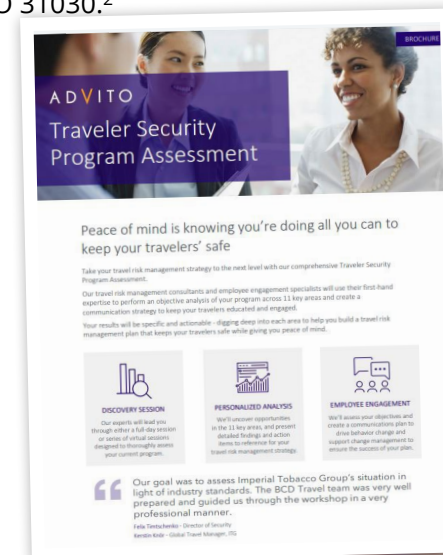
Por qué gestionar el riesgo en viajes?

Hay tres factores principales que hacen necesario un programa de TRM:

- **Deber de cuidado** – En la mayoría de los países, los empleadores tienen la responsabilidad legal de cuidar del personal cuando trabaja, y esto incluye los viajes relacionados con el trabajo. La responsabilidad es menos clara en el caso de los no empleados que viajan en nombre de la empresa, pero parece sensato incluirlos en el ámbito más amplio del deber de cuidado. Al tratarse de una responsabilidad legal, los empresarios pueden ser responsables de los daños y perjuicios (y, en algunas jurisdicciones, los altos ejecutivos pueden ser objeto de acusaciones penales) si un empleado resulta herido o muere en un viaje. Un programa de gestión del riesgo de accidentes correctamente aplicado puede proporcionar cierta defensa legal. Y conviene recordar que la legislación laboral se aplica siempre que un empleado trabaja en nombre de una empresa, y eso incluye los viajes de negocios.
- **Deber moral y ético** – Los empleadores tienen el deber de mantener a salvo a sus empleados cuando viajan por negocios y apoyarles en caso de que les ocurra algo durante el viaje.
- **Reputación** – Ser visto como un empleador que se preocupa por los empleados ayudará a las empresas a retener al personal y a atraer a nuevos empleados.

Cómo empezar

Para los gestores de viajes que se inician en la TRM, recurrir a un proveedor externo de TRM puede ser un buen punto de partida. Los programas de TRM pueden ser desde sencillos hasta muy complejos, y la norma ISO 31030 puede ser una guía inadecuada para quienes se inician por completo en la TRM. Incluso antes de recurrir a un tercero, el asesoramiento de una empresa de gestión de viajes (TMC) también puede ser un punto de partida útil. Disponible a través de Advito, la Evaluación del Programa de Seguridad del Viajero (TSPA) de BCD Travel puede ayudar a garantizar la alineación de la TRM con la norma ISO 31030.²



3 [ISO 31030:2021](#)

² [Advito](#), Traveler Security Program Assessment





¿Dónde la responsabilidad por los riesgos es menos clara

Hay algunos aspectos de los viajes en los que la responsabilidad del empresario respecto a los riesgos de los empleados está menos clara

Viajes combinados con ocio o Bleisure travel

Whilst on a business trip, an employer's responsibility for employee safety and welfare begins the second they leave home (for the airport) until they are back home. Engaging in leisure activities during a trip adds complexity, particularly when leisure and business travel are blended together in a bleisure trip. Clear policies should define the boundaries between work and leisure, while the validity of the company's travel insurance during leisure time should also be ascertained.

El viaje de ocio como beneficio para los empleados

Tras la pandemia, los viajes combinados se han hecho más populares que nunca y han apoyado el crecimiento del "nómada digital". Muchas pólizas de seguro de viaje de negocios cubrirán a los empleados cuando amplíen su viaje para incluir algo de tiempo libre. Las empresas pueden promover esto como un beneficio para los empleados, ayudando a la adquisición de talento y la retención del personal.

Gestionar el riesgo en su totalidad

Es un error limitarse a garantizar que un programa de TRM cubre únicamente los riesgos de viaje más comunes, ya que deja a las empresas expuestas a las consecuencias legales de los riesgos no gestionados.

Trabajadores remotos

Los límites entre los viajes de trabajo y el trabajo a distancia son cada vez más difusos. Cuando se produce una catástrofe natural, ¿debe una empresa ocuparse tanto de los viajeros de negocios como de los trabajadores a distancia en la zona? La responsabilidad legal del empresario por el trabajo fuera de la oficina es cada vez menos clara. Lo ideal sería que la TRM se extendiera a todos los empleados afectados, y no sólo a los que viajan por negocios.

La gestión de riesgo en los viajes se está convirtiendo en la gestión de riesgo de las personas.

No se centre sólo en los riesgos de alto perfil

Cuando se trata de viajar, es fácil centrarse en los riesgos más destacados, como los atentados terroristas o las catástrofes naturales a gran escala. Aunque es importante prepararse para tales acontecimientos, sobre todo porque su impacto en los viajes podría ser significativo, en realidad sólo ocurren en raras ocasiones. Es igual de importante prepararse para riesgos de menor impacto, que se pasan por alto fácilmente, pero que ocurren con mucha más frecuencia. Puede tratarse de incidentes más aislados, que afectan a un número menor de viajeros o incluso a uno solo. Puede tratarse de urgencias médicas o accidentes de tráfico, que son la causa principal de muerte de viajeros de negocios por causas no naturales de viajeros de negocios.³



Mapa de seguridad de DecisionSource

Generadores de negocios

Deber de cuidado

Cumplir con el deber de cuidado es el principal motor para establecer un programa de TRM, ya que ayudará a mitigar el riesgo de demandas y otros daños.

Incidentes pasados

Una revisión posterior a un incidente suele ser el catalizador para implementar o mejorar el TRM en una empresa. Cuando ya existe un programa, una revisión puede ayudar a identificar lo que funciona y lo que no, e introducir los ajustes necesarios. Las empresas que experimentan incidentes frecuentes -por la propia naturaleza de sus patrones de desplazamiento- pueden tener algunas de las soluciones de TRM más desarrolladas.

Ética de empleador

En ocasiones, la cultura y la ética de la organización pueden prevalecer sobre el cumplimiento de la normativa como principales motivadores del TRM. La protección del personal puede ser un valor fundamental que impulse a las empresas a invertir los recursos necesarios. Como esto puede requerir que el programa de TRM esté alineado con múltiples políticas organizativas, una dotación de recursos suficiente ayudará a garantizar que esto se implemente de forma eficaz.





El deber de cuidado no es una responsabilidad transferible.

Aunque las compañías de seguros y los proveedores de asistencia a terceros pueden ser fundamentales para proporcionar soluciones, el deber de cuidado de una organización no es una responsabilidad transferible. Los empleadores deben mantener siempre un papel activo en la supervisión de las relaciones con los proveedores y el cumplimiento de los servicios para garantizar que se satisfacen las necesidades de salud, seguridad y protección de sus empleados.



Soluciones para TRM

Es posible clasificar las soluciones habituales de TRM en dos grupos: inadecuadas y adecuadas.

Soluciones inadecuadas

Éstos proporcionan cierto nivel de gestión del riesgo en los viajes, pero es poco probable que sean suficientes para el pleno deber de cuidado, exponiendo así a las empresas a sanciones legales y financieras. Lo más habitual es contar sólo con un seguro, pero éste no basta por sí solo. El seguro de viaje suele ser insuficiente para incidentes no médicos, como catástrofes naturales, secuestros y disturbios civiles. Y algunos incidentes médicos también pueden quedar excluidos. Confiando únicamente en el seguro de viaje, las organizaciones aumentan el riesgo de sufrir daños financieros y de reputación, ya que muchos tipos de incidentes frecuentes no estarán cubiertos.

Como primer paso, sería una mejora implantar una solución básica gestionada, que no incluya asistencia. En este caso, las empresas designarían a un gestor o gestores de viajes que se encargarían del seguimiento de los viajes y del seguro de viaje. El gestor también podría organizar todos los viajes o asignar una empresa de gestión de viajes (TMC) especializada.

Aunque el gestor de viajes se convierte en el punto de contacto en caso de incidente, no estará disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Y carecen de los recursos necesarios para apoyar a los empleados sobre el terreno. Las respuestas a los incidentes suelen ser deficientes y lentas, y pueden incumplir los requisitos del deber de cuidado de la empresa.

Soluciones adecuadas

Ofrecen una buena protección a los empleados que viajan y se alinean bien con la marca y los valores de la empresa. Aunque las grandes organizaciones disponen de los recursos necesarios para crear su propia solución de TRM, muchas empresas optan simplemente por comprar una completa a un proveedor de asistencia externo. E incluso aquellas empresas que crean sus propias soluciones, pueden decidir subcontratar ciertos componentes.

Al seleccionar un proveedor externo, es importante que sea capaz de ofrecer asistencia de emergencia médica y de seguridad 24 horas al día, 7 días a la semana, y que pueda cubrir todos los costes, haciendo un seguimiento posterior de las reclamaciones al seguro. Una solución de este tipo que reaccione con asistencia se considera adecuada desde el punto de vista del deber de cuidado. Pero hay soluciones más completas que previenen o reducen la exposición de los empleados a los riesgos y actúan de forma proactiva cuando éstos cambian.



Programas integrales de TRM

Las soluciones integrales tienen en cuenta todos los riesgos y mitigan los riesgos en todas las etapas de un viaje de negocios, desde la planificación hasta el regreso del viajero a casa.

Procesos previos al viaje

La mejor solución es no exponer a los viajeros al riesgo en primer lugar y evitar que se produzcan incidentes mediante una buena planificación y preparación. Los siguientes métodos pueden ser eficaces:

- Integración automatizada de las reservas de viajes con los niveles de riesgo del país para activar la necesidad de aprobación del viaje.
- Aprobación previa al viaje para garantizar que los planes de viaje se ajustan a la política de TRM. Para determinados destinos de alto riesgo, el viaje podría bloquearse con autorización.
- Como requisito de la política de viajes de trabajo, los empleados deben registrarse en el programa TRM antes de partir.
- Aprobación médica previa al viaje para garantizar que el viajero está en condiciones de viajar, reduciendo así los riesgos de incidentes relacionados con la salud.
- Formación sobre seguridad y protección.
- Alertas antes y durante el viaje.
- Servicios de viaje reservados de antemano para reducir el riesgo de incidentes. La reserva de transporte terrestre seguro de proveedores seguros conocidos es uno de los servicios más utilizados.

Asistencia pro-activa

Las soluciones integrales pueden incluir a menudo un proceso pro-activo de respuesta a un incidente. Esto incluiría ponerse en contacto con todos los empleados en las inmediaciones de un incidente grave, para confirmar que están bien o necesitan ayuda. La información sobre la ubicación puede ayudar a identificar a los empleados con los que hay que ponerse en contacto. La comunicación debe extenderse también a los empleados que tengan previsto viajar a la zona afectada. Los datos de reservas de viajes serán una fuente útil para saber con quién contactar.



Los procesos previos al viaje deben incluir a todos los empleados

Asegúrese de que los preparativos previos al viaje tienen en cuenta las necesidades de todos los viajeros de su plantilla. Las empresas deben velar por la seguridad y el bienestar de todos los viajeros, pero determinadas dimensiones de la diversidad, como la raza y etnia de los viajeros, el género, la identidad y expresión de género la edad, la orientación sexual, la neurodiversidad y la accesibilidad para viajeros con discapacidades, por citar algunas, pueden requerir una atención adicional para garantizar experiencias de viaje inclusivas.



Roles en el programa de TRM



En la implementación de los programas de TRM deben participar múltiples partes interesadas. Una vez implementados, deben llevarse a cabo ejercicios de simulación anuales para poner a prueba los procesos de gestión de incidentes de principio a fin. En estos ejercicios también deben participar las compañías de seguros y los proveedores de asistencia a terceros para simular los procesos y las respuestas de emergencia de la forma más realista posible.

Viajes

En las empresas en las que existe esta función, el gestor de viajes debe participar en el programa de TRM, ya que constituye una parte fundamental de la gestión de los viajes de los empleados.

Seguridad

A menudo se asigna al responsable de seguridad de una empresa la responsabilidad de su programa de TRM. Pero el riesgo de los viajes puede ser a menudo una pequeña parte de la función. Y el hecho de que la seguridad se considere un costo y no una fuente de ingresos puede dificultar la obtención de inversiones. Las empresas deben considerar la TRM como una fuente de ingresos y beneficios, y no como un mero costo.

Recursos humanos

Dado que los programas de TRM respaldan el deber de cuidado de una empresa, es crucial implicar a RRHH en su creación y cuando se produce un incidente grave.

Gestión de viajes

Al exigir su uso en la política de viajes, una empresa de gestión de viajes (TMC) o un departamento de viajes corporativos (CTD) pueden ayudar con la autorización previa al viaje y el seguimiento de los viajeros a través de los datos de las reservas. Y al exigir a los empleados que reserven a través de la TMC o el CTD, las empresas reducen los riesgos asociados a las reservas no gestionadas.

Proveedor de asistencia médica

Dado que los problemas relacionados con la salud son los segundos más comunes a los que se enfrentan los viajeros de negocios, incluir un proveedor de asistencia médica en un programa de TRM es crucial. Lo más probable es que la cobertura del seguro médico de los empleados que viajan incluya una compañía a la que dirigirse para solicitar asistencia médica. Pero esto puede restringir la asistencia sólo a los incidentes específicamente cubiertos por la póliza.

Trabajar de forma independiente con el proveedor de asistencia médica puede garantizar que el programa TRM cubra tanto los incidentes médicos como los no médicos. Un número (único) para obtener asistencia en caso de emergencia reducirá el estrés del viajero en caso de incidente. Y si se necesitan otros proveedores especializados, el proveedor de asistencia médica puede hacerlos intervenir cuando sea necesario.

Proveedor de asistencia en seguridad

Algunos incidentes estarán específicamente relacionados con la seguridad, por lo que incluir un proveedor de asistencia de seguridad en el programa de TRM es otra necesidad. Estos proveedores pueden reservar transporte terrestre seguro para reducir el riesgo en los desplazamientos entre el aeropuerto y el hotel, por ejemplo. Y en caso de incidente, pueden proporcionar personal de seguridad o ayudar en las evacuaciones.





Compañías de seguros

Saber que una compañía de seguros está a mano para gestionar las reclamaciones y cubrir los costos proporciona una tranquilidad adicional a la hora de prestar apoyo a los empleados que viajan. La preocupación por el pago no debe retrasar la adopción de medidas.

Para conseguir el seguro adecuado, es importante describir el nivel de protección requerido, el número de empleados que necesitan cobertura y cuáles son sus pautas de viaje y trabajo. La compañía de seguros también tendrá que saber cómo se espera que trabaje con el programa TRM.

Para las empresas que viajan a países con alto riesgo de secuestro, es importante recordar que esto requiere un tipo especial de seguro, que puede no estar incluido en un paquete estándar de seguro de viaje. Debe investigarse la posibilidad de contratar un seguro independiente contra secuestros y rescates.

Proveedor de inteligencia sobre amenazas

La inteligencia sobre amenazas es una parte crucial de la evaluación de riesgos, que puede determinar a qué países pueden viajar los empleados y qué preparativos de seguridad deben hacer. Los servicios de alerta 24/7 en tiempo real pueden permitir prestar asistencia de forma proactiva si surge una amenaza.

Gestión interna

El papel más importante en un programa de TRM lo desempeña, en última instancia, la propia dirección de la empresa. La ISO 31030 tiene como núcleo el liderazgo y el compromiso, conectados a todas las demás partes del marco de la TRM. Es necesario asegurar el compromiso y esto puede hacerse simplemente señalando los daños financieros, de reputación y posiblemente penales que podrían surgir si la dirección no cumple con su deber de cuidado hacia los empleados.

Tareas y procesos de TRM

Para que un programa de TRM funcione con éxito, deben implementarse muchas tareas y procesos. He aquí algunos de los más importantes.

Compromiso de los líderes y comunicación

El apoyo de la alta dirección es crucial, sobre todo si obliga a todos los viajeros a utilizar el programa TRM. No participar en él debería suponer la denegación del viaje. Pero el programa de TRM tiene que ser eficaz, y para ello es necesario el apoyo de la alta dirección en forma de recursos suficientes. De lo contrario, se corre el riesgo de que el programa funcione mal y no cumpla con el deber de cuidado de la empresa.

Proceso de implementación

Para que los viajeros adopten un programa de TRM es fundamental que la puesta en marcha sea correcta. Los empleados deben saber que se ha implementado el programa, lo que significa para ellos y cómo pueden utilizarlo. ¿Qué número utilizar en caso de emergencia? ¿Cómo utilizar la póliza de seguros? ¿La TMC a través de la cual deben hacerse las reservas? ¿Hay que utilizar alguna aplicación móvil? Estas son algunas de las preguntas a las que los viajeros necesitarán respuesta.

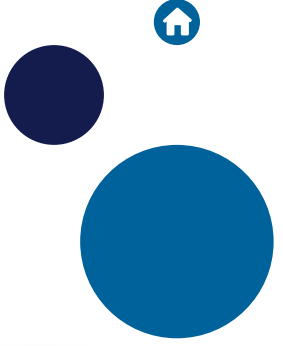


Procesos previos al viaje

En una solución integral de TRM, los procesos previos al viaje son la mejor forma de garantizar un programa de alta calidad. Implementados correctamente los procesos de autorización previa al viaje, de reserva obligatoria a través de TMC designadas, de formación y de reserva de alto riesgo.

Asistencia

Cuando se recurre a un proveedor externo de asistencia de emergencia, es importante establecer una interacción eficaz con sus sistemas y con los de los subcontratistas que puedan utilizarse..





¿Tiene su empresa seguros especializados?

Pueden ser necesarias políticas adicionales para el secuestro y el rescate y los riesgos para la empresa, en caso de que la seguridad del personal clave se vea comprometida.



Errores comunes

Un seguro de viaje es suficiente

Al confiar únicamente en un seguro de viaje que incluya los desplazamientos relacionados con el trabajo, una empresa incumplirá su deber de cuidado con los empleados, exponiéndose a riesgos legales y financieros. Esto se debe a que los seguros suelen incluir restricciones, lo que significa que los empleados no estarán cubiertos en determinadas circunstancias. Las afecciones médicas preexistentes, las evacuaciones por amenazas a la seguridad y la salud, los ataques a la ciberseguridad y las catástrofes naturales suelen estar excluidos del seguro de viaje, pero son el tipo de riesgos a los que se enfrentan muchos viajeros de negocios.

Si un suceso o situación queda excluido de la póliza, el empleado puede no recibir asistencia o tener que pagarla él mismo.



Malinterpretar el seguimiento a través del teléfono móvil

Es un malentendido común pensar que el seguimiento de la ubicación de los teléfonos móviles entra en conflicto con la privacidad de las personas. Cuando se utiliza con fines de TRM, es posible limitar el acceso del empleador a los datos de localización para evitar su uso indebido.

Para disipar los temores sobre el seguimiento en tiempo real por parte de los empleadores, la disponibilidad de los datos de localización del móvil podría restringirse a un proveedor de asistencia de emergencia externo. Y si este no fuera el caso, los empleados podrían desactivar el seguimiento de una ubicación específica o restringir su uso a determinadas zonas.



Problemas comunes

Resistencia de los viajeros

La cultura de la empresa y los comportamientos y preferencias individuales son los obstáculos más comunes para un programa de TRM. Los viajeros experimentados que en el pasado se hayan enfrentado a situaciones de alto riesgo sin el apoyo de la TRM pueden dudar de su valor y mostrarse reacios a cumplir cualquier requisito de la política.

Incluso cuando la TRM es obligatoria en los programas de viajes, éstos no cubrirán las reservas realizadas fuera de la política de viajes. Es posible que algunos viajeros simplemente desconozcan el mandato. Otros pueden creer que pueden encontrar mejores ofertas o no estar satisfechos con el servicio que reciben de su gestor de viajes o TMC. ¿Quizá la política les impide utilizar su aerolínea o cadena hotelera preferida? Sea cual sea el motivo, el programa de TRM puede respaldar estas reservas si los empleados comparten una copia del correo electrónico de confirmación de la reserva con el sistema de TRM.

Problemas técnicos

Incluso con todos los empleados comprometidos, los problemas técnicos pueden hacer fracasar la TRM.

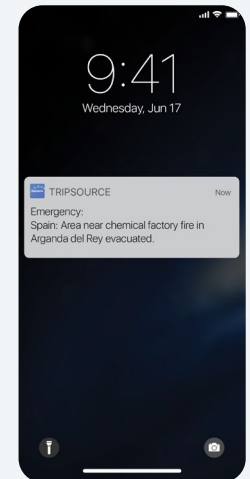
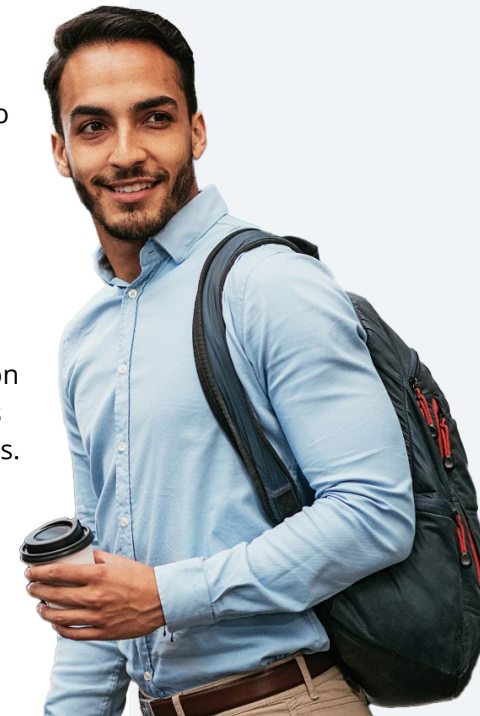
- Datos incorrectos en las reservas de viajes: el uso de campos de texto libre facilita la introducción de datos incorrectos del viajero.
- El seguimiento de la ubicación no funciona: como estos sistemas suelen funcionar en segundo plano, a veces los sistemas operativos los desactivan para ahorrar batería.
- Datos incorrectos de los empleados

Asuntos legales

Aunque las leyes de protección de datos y privacidad no deberían impedir el funcionamiento de programas de TRM eficaces, éstos deben cumplir la legislación. A menudo existen restricciones a la transferencia transfronteriza de datos personales. También debe establecerse la propiedad y el control de los datos personales, para garantizar el cumplimiento de la legislación y la responsabilidad legal en caso de violación de los datos. Y es necesario contar con las protecciones adecuadas para protegerse de ciberataques y amenazas.

El compromiso de los empleados puede reducir la resistencia de los viajeros

Comprométase activamente con los empleados para hacer hincapié en la importancia del programa TRM. Elabore mensajes que destaquen cómo permitir el acceso a los datos de localización, los números de teléfono móvil personales y los contactos de emergencia puede ayudar a las empresas a proteger a sus empleados en caso de incidente.



Mensajes de alerta de TripSource



Herramientas y soluciones de TRM

La comunicación es clave para el éxito de la TRM. Hay que facilitar la comunicación tanto con el viajero como desde él, y existen varias soluciones que merece la pena tener en cuenta.

Inteligencia de destino

Como parte del proceso de autorización previo al viaje, las empresas pueden proporcionar información sobre el destino a los empleados. Esto puede ayudarles a tomar decisiones informadas antes de un viaje y puede ayudar a identificar y mitigar los riesgos

Seguimiento de viajes

Un sistema integrado con la empresa de gestión de viajes (TMC) recibe automáticamente copias de todas las reservas de vuelos, hoteles, trenes y transporte terrestre. En caso de incidente, los gestores de viajes pueden buscar más fácilmente reservas activas y futuras en zonas geográficas específicas. Los rastreadores de viajes también pueden utilizarse para gestionar el riesgo de futuros viajes a medida que evoluciona la situación. Pero los rastreadores de viajes sólo pueden mostrar la ubicación reservada y no real de los empleados que viajan. Por ello, deben complementarse con otras soluciones, como localizadores de teléfonos móviles.

Localizador de teléfonos móviles

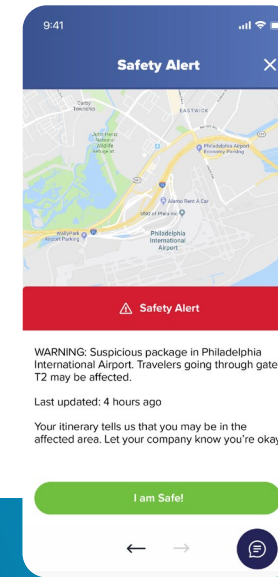
Estos dispositivos proporcionan la ubicación en tiempo real de un teléfono móvil concreto, lo que permite localizar a los viajeros aunque se desvíen de su itinerario original. Para proteger su intimidad, el seguimiento de la ubicación podría restringirse a zonas geográficas predeterminadas o proporcionar localizaciones menos exactas. Y el posible uso indebido por parte de un empleador podría evitarse permitiendo únicamente a los proveedores de asistencia especializados acceder a los datos de localización.

Comunicación masivos

Muchos viajeros pueden verse afectados por el mismo incidente. La comunicación masiva ofrece una forma eficaz de informar a todos los empleados de una zona afectada, y no sólo a los viajeros. Estas herramientas ya se utilizan para la continuidad de la actividad y la gestión de crisis, pero deben mejorarse con la funcionalidad de la TRM.

Plataformas integradas de TRM

Las soluciones detalladas hasta ahora pueden utilizarse de forma aislada, pero cada vez se integran más en la misma plataforma de TRM. Algunas incluyen API (aplicación para interfaz de programas) que les permiten enlazar con otros sistemas, incluidas las plataformas de RRHH que contienen datos personales de los empleados..



TripSource Safety Alert





El futuro del TRM

La aceleración posterior a la pandemia en el cambio hacia una mano de obra cada vez más móvil ha difuminado la definición entre los viajes relacionados con el trabajo y el trabajo a distancia. En lo que respecta al deber de diligencia hacia los empleados, la GRT debe aplicarse más allá de quienes viajan puramente en el sentido tradicional. La gestión de riesgos en los viajes tendrá que pasar a ser una gestión de riesgos para las personas, que aborde los riesgos a los que se enfrentan los empleados estén donde estén.

Al ampliar su enfoque a las personas en todas las empresas, la TRM también debe aprovechar la tecnología para automatizar e integrarse mejor con otros sistemas y procesos de la empresa.

Sea cual sea la forma que adopte, una cosa está clara: la GRT tendrá que crecer para satisfacer las necesidades de los viajeros en un mundo cada vez más global, pero lejos de ser seguro.

Cumplimiento del deber de cuidado

Aunque la norma ISO 30130 puede ofrecer una visión exhaustiva de lo que deben hacer los gestores de viajes para garantizar el cumplimiento del deber de diligencia, puede resultar difícil decidir qué acciones priorizar. Safeture ha creado su propia lista de comprobación como punto de partida:

Crear una política de viajes

Encargar a una empresa de gestión de viajes todos los desplazamientos de los empleados

Asegurar el compromiso de la dirección, el presupuesto y los recursos para implementar un programa de TRM.

Contratar un seguro de viaje completo

Contratar a un proveedor de asistencia de emergencia capaz de gestionar tanto los incidentes médicos como los de seguridad.

Implementar un sistema de localización de viajeros

Ampliación del alcance del TRM

La gestión del riesgo de viaje está evolucionando. Las organizaciones ágiles, que quieren atraer y conservar a los mejores empleados, están ampliando el alcance de la TRM más allá de los viajes para incluir a los empleados que trabajan desde casa, a los trabajadores híbridos e incluso a los nómadas digitales. Al final, no se trata solo del deber de diligencia de los viajeros, sino del deber de diligencia de todos los empleados. Por eso la gestión del riesgo de los viajes está evolucionando hacia la gestión del riesgo de las personas.



Por qué BCD debe ser parte fundamental de su estrategia de TRM



Control las 24 horas del día

Nuestro equipo de Gestión Global de Crisis supervisa los acontecimientos 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, para identificar incidentes que puedan afectar a los viajeros de negocios. Una vez identificados, nuestro equipo lleva a cabo una evaluación y un plan de acción para cada incidente



Preparar y prevenir

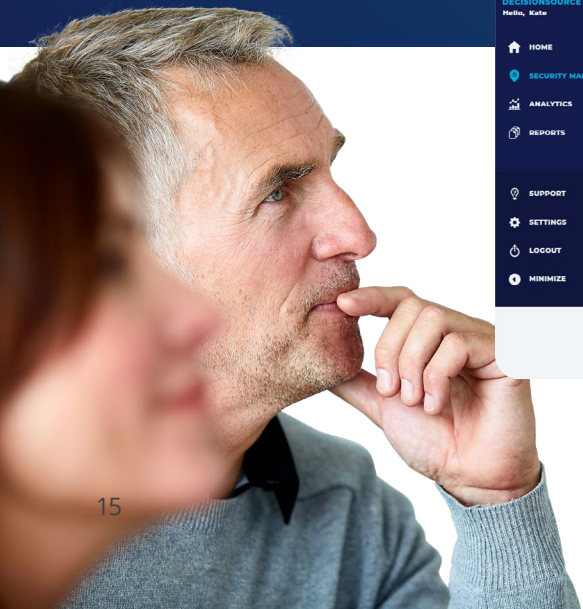
Nuestro mapa de seguridad patentado e interactivo permite visualizar las ubicaciones actuales y futuras de un viajero frente a los eventos de riesgo conocidos. Los informes detallados sobre destinos y las alertas de riesgo automatizadas mantendrán informados a los gestores de viajes y a sus viajeros antes de que pisen un avión



Comunicar y actuar

Cuando se produce un incidente, ofrecemos múltiples formas de comunicarnos con los viajeros.

- Alertas móviles en tiempo real tanto a los viajeros como a los gestores de viajes para mantenerlos informados y alineados.
- Función de registro automatizado "Estoy a salvo" para incidentes de alto riesgo. Las respuestas se sincronizan con los mapas de seguridad interactivos de DecisionSource.
- Comuníquese directamente con los viajeros por correo electrónico o SMS con datos de contacto extraídos directamente de sus itinerarios.



Mapa de seguridad de DecisionSource

CASOS DE ÉXITO

Descubra cómo BCD ha ayudado a las empresas con sus necesidades en TRM

- ▶ **MINORISTA DE DESCUENTOS MEJORA EL AHORRO, EL DEBER DE CUIDADO Y LA EXPERIENCIA DE LOS VIAJEROS CON UN PROGRAMA DE VIAJES CONSOLIDADO**
- ▶ **MÁS GRAN GARANTIZAAA SEGURIDAD DE LOS VIAJEROS CON UNA SOLUCIÓN AAAA AUTONATIZADA DE AQORCIÓN DEÑAKÉS**

Acerca de Safeture

Plataforma líder mundial en seguridad de empleados y deber de cuidado



La plataforma Safeture es un servicio completo y basado en la nube que gestiona los procesos de riesgo, seguridad y crisis que afectan a los empleados. La solución se ocupa de todas las necesidades de gestión de riesgos y crisis, encontrando nuevas formas de salvaguardar a los empleados estén donde estén y proteger su empresa. Para más información sobre Safeture, visite la página web [BCD marketplace](https://www.bcdmarketplace.com).



Acerca de Andreas Rodman

Andreas Rodman es un empresario sueco de tecnologías de la información (TI). Anteriormente fundó con éxito empresas de TI como Safeture y Bokks, que desarrollaron productos y soluciones utilizando nuevas tecnologías emergentes para perturbar y sustituir las soluciones existentes. A Andreas siempre le ha fascinado cómo surgen nuevos casos de uso a medida que evoluciona la tecnología informática. Tiene un máster en informática e ingeniería por la Universidad de Lund. En 2019, Andreas Rodman dejó de ser el CEO de Safeture, continuando trabajando como su CIO hasta el verano de 2023.



Comparta sus opiniones

¿Tiene preguntas o comentarios sobre este informe? Envíe un correo electrónico a [Mike Eggleton](mailto:mike.eggleton@bcdtravel.com) para compartir sus opiniones



Mike Eggleton

Director, Research & Intelligence

Hemos investigado y comprobado cuidadosamente la información contenida en este informe. No obstante, no garantizamos la exactitud, integridad o actualidad de este artículo y no aceptamos responsabilidad por daños o pérdidas derivados del uso de la información contenida en este artículo.

