

Guía práctica y de consulta

# Enfoque en los viajes de negocios

Los elementos esenciales que deberías saber sobre la norma ISO 31030 acerca de la gestión de riesgos de viajes

Creada por

**Commercial Risk**<sup>CR</sup>  
*Insurance & Risk Management News*

en colaboración con

**CHUBB**<sup>®</sup>



# Índice

**Introducción**    **Janene Blizzard**  
Vice President Accident & Health Corporate  
para EMEA - Chubb

---

**Capítulo 1**    **El origen de la norma ISO 31030**

---

**Capítulo 2**    **Perspectivas sobre los nuevos riesgos  
en los viajes de negocios**

---

**Capítulo 3**    **Cómo utilizar la norma ISO 31030**

---

**Capítulo 4**    **El papel de los seguros**

---



# Autores



**Janene Blizzard**

Vice President Accident & Health  
Corporate para EMEA - Chubb  
**Chubb**



**Xavier Florit**

Regional Head of Corporate A&H  
para Europa Continental,  
Oriente Medio y Norte de África  
**Chubb**



**Leon Burton**

Head of Accident & Health  
Corporate para Reino Unido,  
Irlanda y Sudáfrica  
**Chubb**



**James Wood**

Regional Security Director  
para el Norte de Europa  
**International SOS**



Introducción

El origen de la norma  
ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos  
riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma  
ISO 31030

El papel de los seguros

# Introducción



## Janene Blizzard

Vice President Accident & Health, de Chubb para EMEA

Hay pocos aspectos positivos de una pandemia mundial, pero la mayor concienciación sobre los riesgos de los viajes de negocios y la necesidad de llevar a cabo los preparativos adecuados, incluido el seguro, podrían ser algunos de ellos.

Las estadísticas de la Global Business Travel Association (GBTA)<sup>1</sup> muestran que el gasto en viajes de negocios internacionales aumentará un 24 % de aquí a finales de 2023. Esto se produce después de una caída del 53,58 % en 2020 como consecuencia del brote de COVID-19, una cifra que solo creció ligeramente (5,5 %) en 2021, pero que luego ascendió al 33,8 % en 2022.

La disposición de los empleados a viajar también ha aumentado. Una encuesta *online* realizada por la GBTA<sup>2</sup> reveló que siete de cada diez encuestados pensaban que sus empleados tenían muchas ganas de realizar viajes de negocios, el porcentaje más alto desde noviembre de 2020.

La encuesta de la GBTA coincide con las propias conclusiones de Chubb. Una encuesta realizada en noviembre de 2021<sup>3</sup>, entre más de 2000 viajeros de negocios de todo el mundo, reveló que una abrumadora mayoría de los encuestados (84 %) acogía con satisfacción el regreso de los viajes de negocios, pero un número casi igual (81 %) prestaba ahora más atención a la póliza de seguro de viaje de su empresa, mientras que el 79 % confiaba en que su empresa se haría cargo de ellos si caían enfermos durante el viaje.

<sup>1</sup> <https://www.statista.com/statistics/324786/global-business-travel-spending-growth-forecast/>

<sup>2</sup> <https://www.gbta.org/wp-content/uploads/30th-Key-Highlights-ppt-Business-Travel-Outlook-Poll-January-31-2023-FINAL.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.chubb.com/th-en/articles/business-travel-survey-result.html>

El gasto en viajes internacionales de negocios aumentará un

# 24%

de aquí a finales de 2023

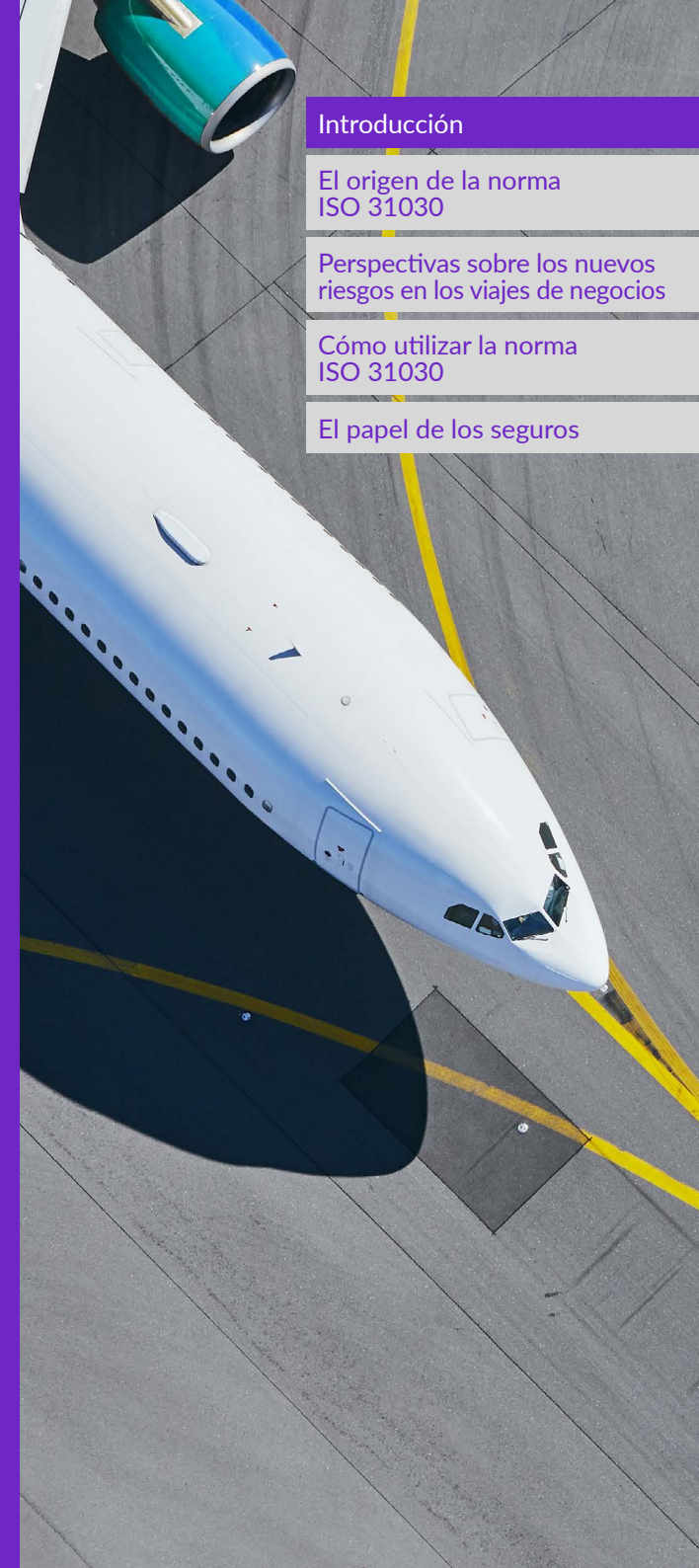
## Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



La COVID-19 no ha generado necesariamente nuevos riesgos, pero ha aumentado la concienciación sobre tendencias que siempre han estado presentes y que ahora se han hecho más prominentes: por ejemplo, el riesgo de propagación de una enfermedad infecciosa, los trastornos causados por el cierre de fronteras y la profunda inestabilidad social.

La aparición de la norma ISO 31030, la primera norma mundial dedicada a este tema, ha supuesto un notable paso adelante en la gestión de riesgos en los viajes de negocios. Lanzada en septiembre de 2021, ha sido aprobada en 70 países.

La norma proporciona a las empresas una referencia para evaluar, crear e implantar un marco eficaz de gestión de los riesgos de viajes. Y aunque no sea una norma legal, es probable que la ISO 31030 se adopte como referencia mundial para la gestión de este tipo de riesgos.

Las claras obligaciones legales de las empresas y la creciente complejidad de los riesgos mundiales hacen que lo básico ya no sea suficiente, y la ISO subraya la necesidad de que las organizaciones adopten un enfoque más forense para identificar y considerar los riesgos que plantean los viajes de negocios en su marco de gestión de riesgos.

**Este informe expone el cambiante panorama de los viajes de negocios y el consiguiente impacto en el deber de diligencia. También detalla cómo la norma ISO 31030 puede ayudar a las organizaciones a cumplir estas obligaciones y proporciona una lista de comprobación resumida para las organizaciones que deseen evaluar comparativamente su plan de gestión de riesgos de viajes.**

Por último, este informe esboza otras ventajas, como la contribución a la resistencia general del negocio y la identificación de los riesgos que pueden transferirse a terceros, como las aseguradoras.

El sector de los seguros tiene un papel clave que desempeñar en este ámbito en constante evolución. Corredores, aseguradoras y proveedores de asistencia desempeñan un papel crucial a la hora de ayudar a sus clientes a crear un marco sólido de gestión de riesgos que proteja el mayor activo de sus empresas: sus empleados.


## Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



«Las empresas deberían adoptar un enfoque más forense para identificar y considerar los riesgos que plantean los viajes de negocios en su marco de gestión de riesgos.»

## Capítulo 1

# El origen de la norma ISO 31030

La norma ISO 31030 para la gestión de riesgos en los viajes es la primera que establece el modo en que las organizaciones desarrollan y mantienen una visión integral del riesgo en los viajes. Sigue al lanzamiento en 2018 de la norma ISO 31000 sobre gestión de riesgos, que supuso un hito para los gestores de riesgos, y tiene el potencial de ser igual de fundamental para la gestión de los viajes de negocios.

Kevin Myers, coordinador del grupo de expertos de la ISO que elaboró la norma, afirmó que la ISO 31030 permite a las organizaciones no solo proteger a sus trabajadores en sus desplazamientos de forma integral, sino también demostrar que sus decisiones relacionadas con el riesgo se basan en información sólida y fiable.

«Los riesgos en los viajes varían y cambian enormemente en función de los destinos, la situación política o sanitaria, entre otras cosas, y no existe un conjunto de normas que funcione para todos los destinos o perfiles de viajeros —afirmó—. La norma ISO 31030 es una herramienta clave para ayudar a cualquier tipo de organización a poner en marcha un plan realista y completo para cubrir todas las bases y proteger a sus trabajadores cuando se desplazan».<sup>4</sup>

Durante décadas, la gestión de riesgos en los viajes ha sido en gran medida responsabilidad de los encargados de seguridad, los gerentes de riesgos y seguros o los departamentos de Recursos Humanos. Sin embargo, la norma deja claro que un programa sólido de gestión de riesgos en los viajes debe implicar a otras partes interesadas clave: superiores jerárquicos, compras, IT y jurídico, así como a los propios viajeros. Y está diseñada para empresas de todos los tamaños, desde pequeñas empresas hasta grandes multinacionales.

**¿Por qué se desarrolló la norma ISO 31030? Los principales factores que han impulsado su creación fueron la demanda de los empleados y la constatación de que un planteamiento único del riesgo en los viajes ya no resultaba adecuado, especialmente a la luz de los cambios en las tendencias de los viajes de negocios y los riesgos que se derivan de ellos.**

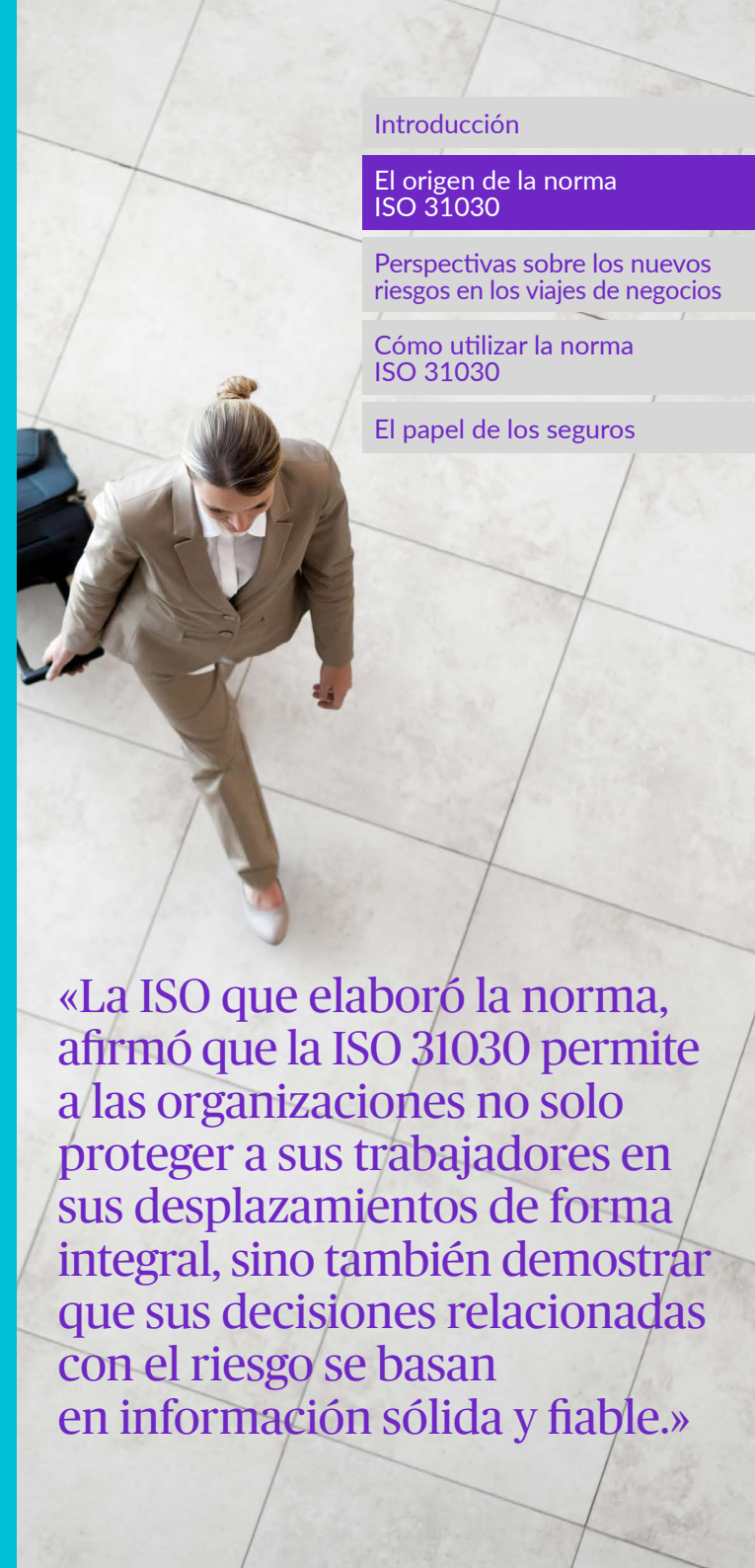
Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



**«La ISO que elaboró la norma, afirmó que la ISO 31030 permite a las organizaciones no solo proteger a sus trabajadores en sus desplazamientos de forma integral, sino también demostrar que sus decisiones relacionadas con el riesgo se basan en información sólida y fiable.»**

## Capítulo 2

# Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

## Cambio de tendencias en los viajes

En noviembre de 2020, en plena pandemia y con el mundo bajo confinamiento, el cofundador de Microsoft, Bill Gates, predijo que más del 50 % de los viajes de negocios desaparecerían tras la pandemia. Ahora que trabajar desde casa es factible, argumentó, habría un «umbral muy alto» para justificar los viajes al extranjero.<sup>5</sup>

No era una opinión que, en aquel momento, los ejecutivos de Microsoft compartieran. Judson Althoff, vicepresidente ejecutivo del negocio comercial mundial de Microsoft, declaró que esperaba que los viajes de negocios volvieran a alcanzar su nivel previo.<sup>6</sup>

Como predijo Althoff, los viajes internacionales están volviendo. «Esperábamos una vuelta a los niveles anteriores a la pandemia tanto para los viajes de negocios como de ocio durante 2021 —afirma Xavier Florit, Regional Head of Corporate, Accident & Health para Europa Continental en Chubb—. Mientras que los viajes de ocio se recuperaron antes, los de negocios no lo han hecho hasta este año».

Sin embargo, desde la pandemia se han producido algunos cambios en los hábitos de viaje de las empresas con sede en Europa. Según Florit, los vuelos de larga distancia han regresado al mismo nivel, pero se ha producido una reducción de los viajes de corta distancia.

Se trata, en parte, de un esfuerzo por reducir costes y disminuir los riesgos de seguridad, pero también por reducir la huella de carbono de las empresas. En su lugar, estas recurren a la videoconferencia. «Los empleados se han dado cuenta de que, en vez de viajar a Francia para una reunión de una hora, se puede hacer por videoconferencia», afirma Florit.

**«Los viajeros de negocios son ahora más conscientes de los riesgos que pueden correr en el extranjero. Quieren planificar con antelación y las empresas deben anticiparse a esta demanda de preparación.»**

**Xavier Florit, Chubb**

<sup>5</sup> <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

<sup>6</sup> <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

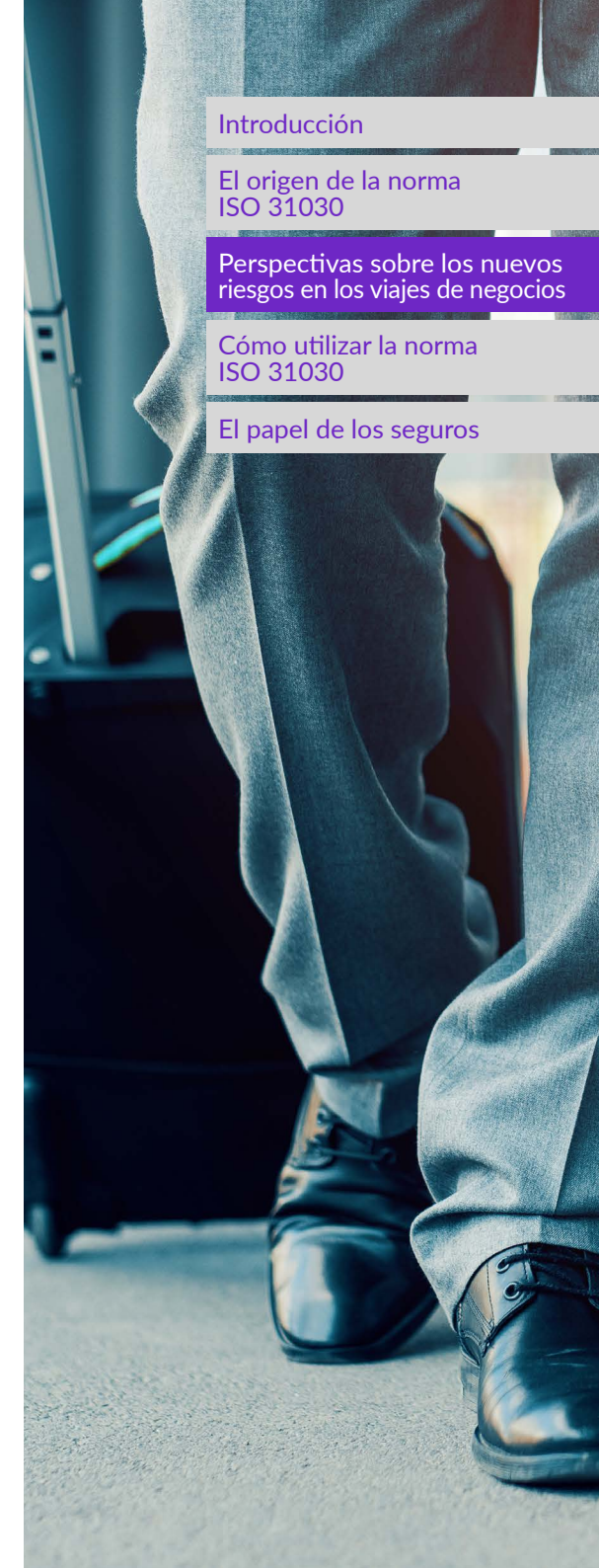
Introducción

El origen de la norma  
ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos  
riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma  
ISO 31030

El papel de los seguros



Y cuando se trata de vuelos de larga distancia, los viajeros de negocios ya no están dispuestos a marcharse sin preaviso o reservar un vuelo dos días antes de una reunión programada. «Los viajeros de negocios son ahora más conscientes de los riesgos que pueden correr en el extranjero —comenta Florit—. Quieren planificar con antelación y las empresas deben anticiparse a esta demanda de preparación».

En consecuencia, las empresas deben familiarizarse con la amplia gama de riesgos que existen en los viajes de negocios y cómo estos riesgos se ven afectados por los cambios en el comportamiento de los viajeros, las tensiones geopolíticas, los acontecimientos macroeconómicos, los problemas de sostenibilidad y muchos otros factores.

## Los riesgos en los viajes de negocios

Los riesgos en los viajes de negocios van de lo mundano a lo crítico en términos de gravedad. En el extremo crítico de la balanza se encuentran sucesos como secuestros y rescates, violencia política, disturbios civiles, atracos, agresiones físicas y lesiones y enfermedades graves.

En el otro extremo están los riesgos de baja gravedad y alta frecuencia, como los trastornos en los viajes y las enfermedades leves. «Al revisar nuestra cartera, observamos una reducción de la frecuencia, aunque la gravedad ha aumentado —afirma Leon Burton, Head of A&H Corporate en Reino Unido, Irlanda y Sudáfrica—. Muchos de los riesgos menores pueden mitigarse más fácilmente, sobre todo en cuanto a partes médicos».

El aumento de los disturbios civiles y las protestas políticas en las principales ciudades del mundo ha incrementado las perturbaciones en los viajes, al igual que las huelgas, que han provocado

## «Las compañías tienen que familiarizarse con estas nuevas zonas geográficas y recordar la máxima de que los mercados emergentes suelen conllevar más riesgo que los países desarrollados.»

**Leon Burton, Chubb**

la cancelación de vuelos y la indisponibilidad del transporte público.

No solo las grandes ciudades entrañan riesgos para los viajeros de negocios. Los viajes a lugares desconocidos son cada vez más habituales, ya que las empresas se desplazan a mercados emergentes en busca de crecimiento y nuevas oportunidades de venta. «Por tanto, las compañías tienen que familiarizarse con estas nuevas zonas geográficas y recordar la máxima de que los mercados emergentes suelen conllevar más riesgo que los países desarrollados», afirma Burton.

Además, han surgido nuevos riesgos en los viajes de negocios, derivados de las líneas difusas en torno al alojamiento. Por ejemplo, el aumento del teletrabajo ha creado una zona gris en la que la casa de vacaciones de un empleado puede ser también su lugar de trabajo. O los viajeros pueden optar por alojarse en la casa de vacaciones de otra persona a través de Airbnb en lugar de en un hotel, lo que puede conllevar un mayor riesgo.

Estos cambios en el comportamiento de los viajes de negocios y su impacto en la gestión de riesgos deben tenerse en cuenta a la hora de implantar y utilizar la norma ISO 31030.

Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros

ures

Arrivals  



## Capítulo 3

# Cómo utilizar la norma ISO 31030

La ISO se ha diseñado para empresas de todos los tamaños y se utiliza de tres formas principalmente:

- Para las empresas que comienzan su andadura en la gestión de riesgos y buscan el marco como guía
- Para las empresas que ya han empezado a poner algo en marcha pero no están seguras de ir por el buen camino
- Para las empresas con una capacidad madura en materia de riesgos de viajes que deseen comprobar si cuentan con las mejores prácticas

Muchas empresas ya estarán familiarizadas con otras normas ISO relacionadas con los riesgos operativos, como la 45001 (Salud y Seguridad) y la 9001 (Calidad), y posiblemente ya cuenten con certificación. La ISO 31030 puede integrarse con estas normas, lo que facilita y hace menos onerosa su implantación para una empresa que ya cumpla estas normas.

Hay tres objetivos principales que las empresas quieren conseguir aplicando las orientaciones de la norma:

- Mejor identificación de las funciones y responsabilidades relacionadas con la gestión de los riesgos en los viajes: integración de las funciones de RR. HH., movilidad, viajes y riesgos
- Pruebas más eficaces de planes y procedimientos
- Una implantación más sistemática del cumplimiento

Introducción

El origen de la norma ISO 31030




Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



**Para ayudar a las empresas a evaluar su enfoque actual del riesgo de los viajes, hemos elaborado una lista de comprobación simplificada de ocho preguntas para comparar los planes de evaluación de los riesgos en los viajes con la ISO.**

Pregunta	Cláusula ISO	Verde 		Rojo 
1. ¿En qué medida conoce el funcionamiento de su empresa, dónde opera, quién viaja y por qué motivo, y cómo influyen estos factores en los riesgos a los que se enfrenta el personal cuando viaja?	4.1	Somos plenamente conscientes de los factores internos y externos que inciden en los riesgos de los viajes del personal.	Se han realizado algunos trabajos para tenerlo en cuenta, pero están incompletos y/o no están documentados/llevan algún tiempo sin revisarse.	Aún lo tenemos pendiente.
2. ¿En qué medida demuestra la alta dirección que asume como propio el riesgo de los viajes y presta apoyo a una gestión eficaz de dicho riesgo?	5.1	Existe un compromiso claro y de alto nivel al respecto, respaldado por tiempo y recursos proporcionados.	La alta dirección responde bien cuando se le informa de los problemas, pero aún no son proactivos. Tenemos la mayoría de los recursos que necesitamos, pero no todos.	La alta dirección aún no se ha comprometido visiblemente con la gestión de los riesgos de los viajes.
3. ¿Dispone de una política de gestión de riesgos de viajes (GRV) con: • funciones y responsabilidades claras • objetivos fijados • un plan de implantación?	5.2 5.3 5.4 5.6	Tenemos una política de GRV bien establecida.	Hemos iniciado el proceso, pero tenemos que asegurarnos de que se ajusta a las mejores prácticas del mercado.	Aún lo tenemos pendiente.
4. ¿Se ha sometido a un proceso de evaluación de riesgos de viajes que identifique, analice y evalúe todos los riesgos pertinentes?	6.1 6.2 6.3 6.4	Hemos realizado este proceso.	Hemos iniciado este proceso, pero hay lagunas que debemos tener en cuenta.	Aún lo tenemos pendiente.
5. ¿Dispone de todos los controles que figuran a continuación, en caso necesario, para gestionar el riesgo de viajes? • autorización previa de viaje • restricciones sobre cuándo y dónde se puede viajar y alojarse • seguro de viajes general • seguros especiales como secuestro y rescate • formación e información para el personal que viaja • formas de mantenerse en contacto con los viajeros	7.1 7.2.1 7.2.2 7.3.2 7.3.3 7.4.2 7.4.3 7.4.4	Hemos identificado y aplicado toda una serie de controles para garantizar la adecuada gestión del riesgo que corren las personas que viajan.	Hemos implantado algunos de ellos, pero hay lagunas que debemos tener en cuenta.	Aún tenemos que aplicar estas medidas en varios ámbitos. Depende sobre todo de las personas que viajan arreglárselas por sí mismas.
6. ¿Ha implicado su organización a las partes interesadas internas y externas pertinentes y les ha comunicado la política de GRV y los procedimientos para su aplicación?	8.1 8.2	Hemos realizado este proceso en su totalidad.	Hemos completado parcialmente este proceso.	Aún lo tenemos pendiente.
7. ¿En qué medida dispone de procesos de seguimiento e información posteriores al viaje para que los viajeros puedan proporcionar información sobre sus viajes que pueda utilizarse para actualizar el plan de evaluación de riesgos de viajes?	9.1	Ofrecemos procesos completos de revisión y seguimiento mediante encuestas, métricas y evaluaciones comparativas.	Ofrecemos algunos procesos de revisión y seguimiento.	Aún lo tenemos pendiente.
8. ¿Dispone de procesos de registro e información que recojan todos los datos pertinentes sobre la gestión de riesgos en los viajes?	10.1	Contamos con un exhaustivo proceso de registro e información que abarca todos los datos pertinentes.	Registramos y notificamos algunos incidentes/datos, pero no todos.	Aún lo tenemos pendiente.

La lista de control proporcionará a las empresas una indicación de la madurez de su plan de riesgo de viajes, destacando las áreas que necesitan un mayor desarrollo o inclusión. También ayudará a implantar los procesos, sistemas y herramientas necesarios para un marco eficaz de gestión de riesgos en los viajes.

Un análisis más exhaustivo del Documento de orientación completo sobre la ISO 31030 orientará a las empresas sobre cómo tratar proporcionalmente los distintos aspectos del riesgo de viajes. No todos los viajes requieren el mismo grado de rigor en la evaluación y gestión de riesgos. Las orientaciones también proporcionan un medio para que las organizaciones demuestren que las decisiones sobre viajes se basan en la capacidad de la empresa para tratar el riesgo utilizando recursos internos o con ayuda externa.

Además, el documento de orientación proporciona un conjunto completo de opciones de tratamiento del riesgo que una empresa puede considerar, y la orientación ayudará a una empresa a demostrar cómo sus decisiones para gestionar el riesgo de viajes se basan en información sólida y fiable.

Según Janene Blizzard, Vice President Accident & Health de Chubb para EMEA, también es crucial que el plan de gestión de riesgos de viajes se aplique de forma coherente en toda la organización. «Cuando se produce un imprevisto, no discrimina entre empleados júnior y sénior. Por eso es importante que el marco se aplique por igual a un director general o a un conserje», advierte Blizzard.

«Es crucial que exista una aceptación a nivel directivo de un plan de gestión de riesgos en los viajes y que la alta dirección pueda comunicar el plan al resto de los empleados.»

**Janene Blizzard, Chubb**

Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



## Evolución de los planes de gestión de riesgos en los viajes

**Varias zonas están infrarrepresentadas en anteriores planes de riesgo de viajes y la ISO está contribuyendo a realzar su importancia:**

### Deber de diligencia



Desde que estalló la pandemia, esta preocupación ha cobrado mucha más importancia, tanto para los empresarios como para los trabajadores. La norma 31030 hace referencia a una definición general del deber de diligencia, pero no está diseñada para ofrecer una guía específica de las cuestiones jurídicas que lo rodean. Sin embargo, reconoce que la obligación de las empresas hacia sus empleados ha cambiado.

En la última década hemos asistido a la inclusión en los planes de gestión de riesgos de viajes de las empresas de los conceptos de negocio/ocio (*bleisure* en inglés) y trabajo desde casa/desde cualquier lugar y cómo pueden configurar el deber de diligencia. Es crucial garantizar el compromiso de los empleados y una comprensión clara del plan de riesgos de viajes y cómo se relaciona con cada empleado. Se puede establecer un marco, pero si los empleados no lo comprenden y no se adhieren a él, es mucho más difícil. Aquí es donde la norma 31030 puede ayudar demostrando lo que las empresas podrían y deberían hacer en términos de planes de riesgos de viajes.

### Implicación de más funciones



Antes, cuando una aseguradora hablaba con una empresa sobre la organización de sus viajes de negocios, solo lo hacía con el responsable de riesgos o de Recursos Humanos. Ahora hay muchos más cargos directivos implicados y todos ellos deben comprender los riesgos y el impacto de los viajes de negocios en el deber de diligencia de la empresa. Esto es especialmente cierto en el caso de la alta dirección de riesgos, que desempeña un papel crucial a la hora de garantizar la aceptación

del resto de la organización y establecer la cultura de la empresa. La norma ISO ofrece orientación sobre el compromiso de las partes interesadas internas y externas para garantizar la aplicación y comunicación efectivas de la política y los procedimientos de gestión de riesgos de viajes de una empresa.

### La importancia de las pruebas y la formación



Los informes posteriores al viaje son importantes porque ayudan a recopilar datos relevantes que pueden utilizarse para mejorar el plan de viajes de una empresa. Tradicionalmente, los gestores de riesgos y las aseguradoras son muy buenos recopilando datos sobre incidentes relacionados con la salud y la seguridad, pero no tienen tanta experiencia con los incidentes y cuasiaccidentes en los viajes de negocios. Se trata de una oportunidad perdida para obtener información importante que puede ayudar a mejorar los planes de gestión del riesgo de viajes, como la disponibilidad de transporte, la calidad del alojamiento, si hubo tiempo suficiente de recuperación antes de volver a la oficina y otra información relacionada con el viaje.

La realización de ejercicios y la formación de directivos y gestores para mejorar los procesos relacionados con los viajes de negocios también son beneficiosas. Un ejemplo es el proceso de aprobación: quién lo hace y cómo. Normalmente, el precio es el factor principal a la hora de reservar un viaje, pero en cuanto se introduce un enfoque basado en el riesgo, esto puede crear una preocupación adicional e incertidumbre entre los responsables jerárquicos, lo que ralentiza el proceso

Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



de reserva. Las empresas deben utilizar la norma ISO 31030 como referencia para introducir un enfoque estratificado y basado en el riesgo en la organización de los viajes de negocios, que no ralentice el proceso y sea proporcional al riesgo en cuestión.

## Cultura corporativa



Según Blizzard, de Chubb, es importante que las empresas promuevan una cultura corporativa adecuada para los viajes de negocios, una responsabilidad que recae principalmente en la alta dirección. «La cultura la establecen las personas que están en lo más alto de la organización. Por tanto, es crucial que exista una aceptación a nivel directivo de un plan de gestión de riesgos en los viajes y que la alta dirección pueda comunicar el plan al resto de los empleados.»

También es importante asegurarse de que los empleados son plenamente conscientes de la ayuda que tienen a su disposición cuando están en el extranjero, algo que no siempre ocurre, según James Wood, Regional Security Director para el Norte de Europa de la empresa internacional de gestión de riesgos sanitarios y de seguridad International SOS.

Por ejemplo, Wood afirma que International SOS observó algunos ejemplos concretos en los que los empleados no solicitaban asistencia médica ambulatoria mientras estaban de viaje, pero sí un aumento de las bajas por enfermedad después del viaje. Los datos sugerían que, por lo general, las personas no buscaban ayuda médica cuando estaban en el extranjero y sufrían estoicamente en silencio hasta que regresaban a casa.

«Es una combinación de falta de conocimiento sobre el acceso a la atención médica y reticencia a plantear estos asuntos cuando se está en el extranjero —dice Wood—. Se trata tanto de actitudes culturales como del proceso

en sí. La norma ayudará a superar esta situación, para que la gente se sienta más cómoda a la hora de acceder a la atención médica, especialmente en un país donde no conocen la infraestructura médica».

## Novedades



Como ocurre con cualquier norma nueva, hay margen de mejora y es probable que se introduzcan cambios en el futuro, aunque se espera que se trate de incorporaciones y modificaciones más que de grandes cambios.

Un área que puede precisar más trabajo es el proceso de excepciones. La norma reconoce —con razón— que, incluso en las mejores políticas de viajes, no se pueden abarcar todos los acontecimientos. Es posible que algunos viajes deban reservarse al margen de la póliza. La norma apoya la idea de que el marco debe ser integral y no regirse por parámetros estrechos. Se trata de un reconocimiento de que tiene que haber un proceso, más que ser un proceso en sí mismo.

Otra novedad es la certificación de la norma. La ISO elabora dos tipos de normas: la primera es una norma certificable que permite la validación formal de la conformidad por parte de terceros; la segunda es un marco que puede ayudarle a desarrollar sus mejores prácticas, pero que no es certificable.

Algunas empresas pretenden utilizar la norma ISO 31030 para demostrar su compromiso con la gestión de riesgos en los viajes y, en última instancia, querrán validarlo públicamente mediante el proceso de certificación. Si la ISO 31030 se convierte en una norma certificable en el futuro, la adopción de la norma desde ya conllevará menos trabajo una vez que la certificación esté disponible. El posible inconveniente es que se convierta en un ejercicio más o menos automático; tiene que ser un marco integral, no una lista de verificación sin ir más allá.

Introducción

El origen de la norma  
ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos  
riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma  
ISO 31030

El papel de los seguros

## Capítulo 4

# El papel de los seguros

Naturalmente, la norma ISO 31030 contribuirá a potenciar el papel de los seguros para mitigar el riesgo en los viajes. Las pólizas de seguro de viaje ahora son más completas y, al igual que ocurre con los planes de gestión de riesgos en viajes, la contratación de un seguro de viaje ya no es un proceso estándar. «Las pólizas se basan en el lugar y la duración de los viajes, el tamaño de la empresa y el número de empleados», comenta Florit, de Chubb.

También se reconoce que el seguro no es solo una red de seguridad financiera para las empresas, sino también una de las muchas medidas preventivas a disposición de los empleados. Según James Wood, de International SOS, el seguro de viaje debería, por tanto, enfocarse como un beneficio para el empleado, no como una directriz de obligado cumplimiento.

Wood también afirma que las aseguradoras deberían formar parte del proceso cuando una empresa está formulando o actualizando su plan de riesgos de viajes y no ser simplemente un tercero al que se informa de los cambios. «Un buen plan de gestión de riesgos en los viajes debe contar con la participación de todas las partes interesadas. Y sabemos que las aseguradoras desempeñan un papel muy importante en este sentido», afirma Wood.

El mayor cambio de las aseguradoras en materia de viajes de negocios es pasar de ser reactivas a proactivas, afirma Burton, de Chubb. «Tradicionalmente, las aseguradoras competían en su capacidad de respuesta una vez presentado un siniestro. El campo de batalla ahora es la amplitud y accesibilidad de los servicios incluidos en la póliza», indica.

Por ejemplo, estos servicios podrían incluir asesoramiento en salud mental tras el viaje, así como una serie de herramientas que se ponen a disposición de los viajeros para que las utilicen tanto antes como durante su desplazamiento.

Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



## Un socio proactivo

Las aseguradoras pueden ofrecer formación sobre viajes mediante una serie de cursos *online*, proporcionar informes previos al despliegue y acceso a portales en línea con información sobre viajes y visados. Las aseguradoras también pueden ofrecer enlaces a empresas de asistencia especializadas para los viajeros que se desplacen a lugares de alto riesgo, así como aplicaciones con seguimiento GPS y cuadros de mando interactivos.

Estas innovaciones han permitido a los clientes acceder a algo tangible que evidencia su asunción de las obligaciones del deber de diligencia. Según Burton, la evolución de los servicios integrados ha permitido a los viajeros acceder a alertas basadas en la ubicación y a detalles sobre las instalaciones locales, al tiempo que ha proporcionado a los empresarios una herramienta sencilla para implantar sus propios procedimientos de seguridad y supervisión.

El acceso a la respuesta de la aseguradora también se simplifica con la conexión de un solo toque a los servicios de asistencia y alrededor del 70 % de los siniestros de viajes se notifica ahora a través de aplicaciones *online* como el Portal de Siniestros de Chubb.

Según Blizzard, de Chubb, la información posterior al viaje también es importante. «Las empresas deben dedicar cierto tiempo a hablar con los viajeros, aunque no se haya producido ningún incidente grave, para obtener información valiosa que les permita actualizar sus directrices».

El papel del corredor también ha evolucionado. Las aseguradoras tienen niveles similares de cobertura, por lo que el papel del corredor es esencial para entender cómo podrían funcionar estos servicios.

«Un buen plan de gestión de riesgos en los viajes debe contar con la participación de todas las partes interesadas. Y sabemos que las aseguradoras desempeñan un papel muy importante en este sentido.»

**James Wood, International SOS**

Las licitaciones de contratos de seguros de viaje ya no se centran únicamente en el precio, sino que contienen muchas más preguntas sobre condiciones, exclusiones y solicitudes de datos sobre siniestros.

El reto es comprender las necesidades del viajero: su motivo para viajar, el sector en el que trabaja y el destino que visita. «Esperan información previa y posterior al viaje y apoyo constante durante el mismo. El proceso de notificación de incidentes debe ser claro. No se puede improvisar», confiesa Florit.

El legado inmediato de la pandemia es una mayor atención y conciencia del riesgo en todos los aspectos de la vida, incluidos los viajes de negocios. Los empleados no esperan menos de sus empresas, y el uso eficaz de la norma ISO 31030 para desarrollar y poner a prueba un programa integral de gestión de riesgos en los viajes es una herramienta fundamental para satisfacer esta expectativa.

Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



# Principales conclusiones

- La norma ISO 31030 proporciona a las empresas una referencia para evaluar, crear, aplicar y revisar un marco eficaz de gestión de los riesgos de viaje.
- La norma ISO 31030 está elevando la importancia del deber de diligencia, la participación de más funciones organizativas, la comprobación y formación de los procesos de viajes de negocios de una empresa, y la concienciación y compromiso de los empleados con los procedimientos de gestión de riesgos de viajes de una empresa.
- Las empresas deben implicar a múltiples partes interesadas, incluidos los gerentes de RR. HH., de IT y de líneas de negocios en el desarrollo de planes de gestión de riesgos de viajes, y todos deben comprender los riesgos y su impacto en el deber de diligencia de la empresa.
- Las empresas deberían aplicar un enfoque más forense para captar y contabilizar los riesgos que plantean los viajes de negocios en su marco de gestión de riesgos.
- La función de gestión de riesgos tiene un papel crucial que desempeñar a la hora de conseguir que la alta dirección acepte y haga suyo el plan de gestión de riesgos de viajes.
- Los informes posteriores al viaje, las pruebas y la formación son importantes para mejorar los planes de gestión de riesgos en los viajes.
- Debe fomentarse una cultura corporativa, establecida por la alta dirección, en la que se tomen en serio los riesgos relacionados con los viajes, para garantizar que los empleados comprendan y sean plenamente conscientes de los procedimientos y de la ayuda que tienen a su disposición cuando se encuentran en el extranjero.
- Las aseguradoras han pasado de un enfoque reactivo a otro proactivo y son capaces de desempeñar un papel de socias a la hora de formular una póliza adaptada a las necesidades de la empresa para respaldar un plan integral de gestión de los riesgos de viajes.

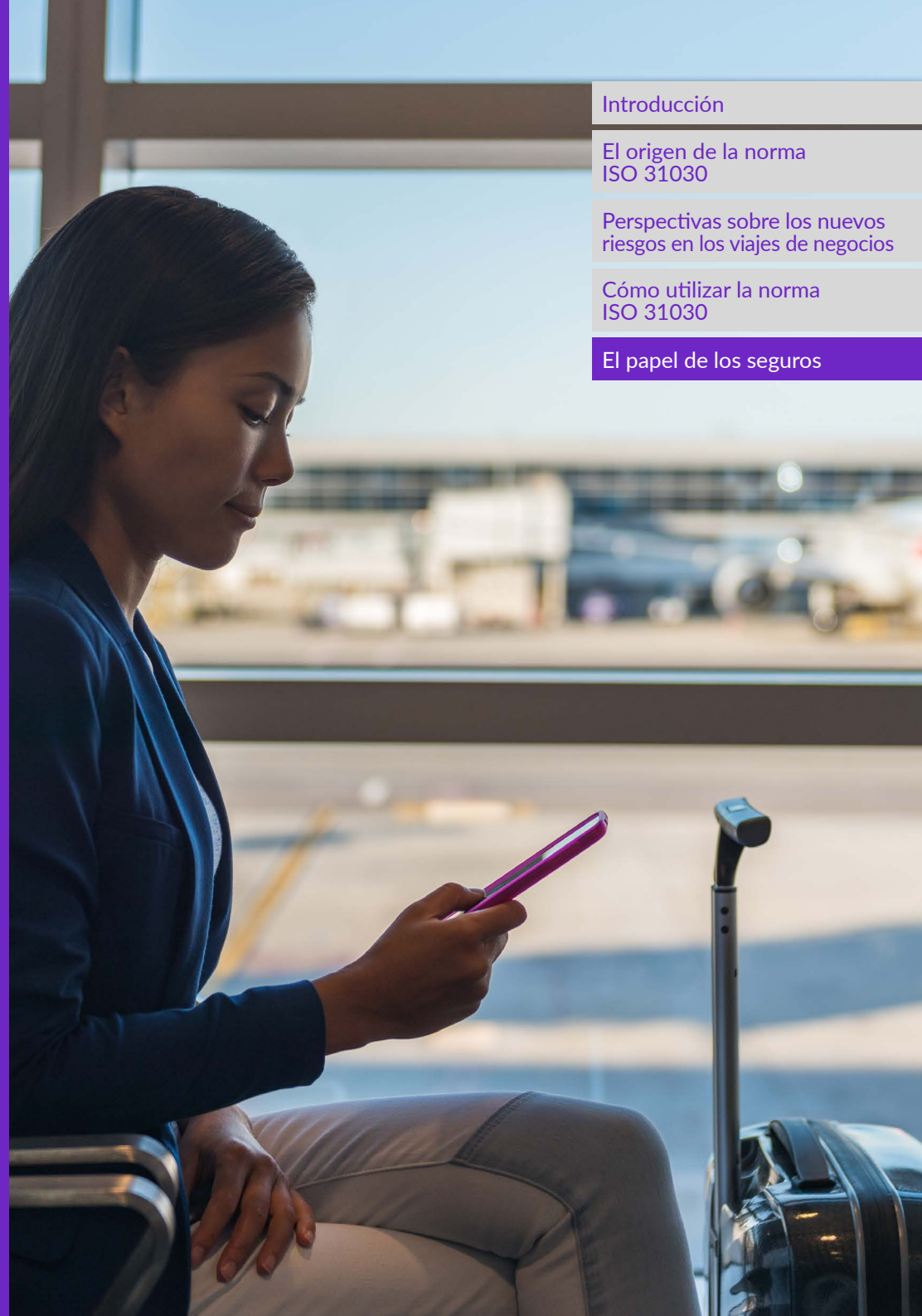
Introducción

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros





# ¿Cómo puede ayudar Chubb?

Para ayudar a cuidar de aquellos de sus empleados que viajan, Chubb ha desarrollado Chubb Business Class, una propuesta de seguro de viajes de negocios que combina una cobertura completa, asistencia 24/7 y soluciones digitales innovadoras para los empleados que viajan por negocios.

Hemos creado Business Class para ayudar a los responsables de riesgos, de RR. HH. y encargados de la contratación de seguros de viaje de pequeñas y grandes empresas con sus obligaciones de diligencia debida. Ofrecemos niveles superiores de servicio y cobertura a los empleados, lo que les permite viajar con total confianza.

**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, [haga clic aquí](#).**

## Adaptación a las normas ISO

Una póliza de Chubb ayudará a que sus 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

El origen de la norma ISO 31030

Perspectivas sobre los nuevos riesgos en los viajes de negocios

Cómo utilizar la norma ISO 31030

El papel de los seguros



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** <sup>CR</sup>  
*Insurance & Risk Management News*

en colaboración con

**CHUBB**®

SP8533-CRE 06/23

