



CHUBB®

Mitigación de Riesgos en los Viajes



La mejor estrategia de gestión de riesgos es multifacética.

Como uno de los principales proveedores mundiales de seguros contra Secuestro, Rescate y Extorsión, Chubb considera que la mejor estrategia de gestión de riesgos es multifacética. Debe incluir una cobertura de seguro de calidad, el desarrollo de procedimientos y protocolos sólidos de gestión de riesgos, la capacitación del personal en dichos protocolos y el acceso inmediato a expertos en mitigación de riesgos.

Chubb encargó a Mike Ackerman, presidente de *The Ackerman Group, LLC*, una de las principales firmas de respuesta en seguridad del mundo, la preparación de este folleto con el objetivo de ayudar a los viajeros de negocios a comprender y reducir los riesgos asociados a los viajes. En las páginas siguientes, analiza una variedad de temas relacionados con los viajes y proporciona estrategias de mitigación de riesgos asociadas para los viajeros.

Esperamos que este folleto aumente la conciencia entre los viajeros de negocios y los ayude a prepararse para enfrentar los riesgos de seguridad del mundo actual, pero ningún material escrito puede sustituir el asesoramiento de expertos. Se debe consultar a profesionales calificados para obtener orientación sobre el desarrollo e implementación de un programa de gestión de riesgos. Le recomendamos encarecidamente que busque asesoramiento competente.

Viajes de Negocios en el Siglo XXI

La globalización ha provocado un aumento drástico en los viajes de negocios, lo cual a su vez ha elevado los riesgos para el personal. En muchos casos, puede encontrarse viajando desde su lugar de origen, donde el entorno de seguridad es relativamente benigno y usted conoce bien los riesgos existentes, hacia zonas que no conoce tan bien y donde los riesgos pueden ser mucho mayores.

De hecho, cuanto más benigno sea el entorno de seguridad en su lugar de origen, más probable es que no esté preparado adecuadamente para los peligros que podría enfrentar en su destino. Aunque estadísticamente las probabilidades de ser secuestrado, víctima de un crimen grave o de un ataque terrorista son bajas, el peligro sigue siendo real.

El enfoque del *The Ackerman Group* para proteger a los viajeros de negocios se basa en cuatro pilares:

- Primero, adquiera información confiable sobre las zonas que se visitarán. Existen numerosos recursos —tanto gubernamentales como privados— que proporcionan datos sobre los riesgos. Lo ideal es que tanto usted como los directivos responsables de los viajes internacionales consulten múltiples fuentes de información antes de viajar. Una de esas fuentes es el servicio RISKNET® de *The Ackerman Group*, que evalúa los riesgos de terrorismo y criminalidad para el personal en 100 países y se actualiza todos los días hábiles. Los países y regiones están codificados por colores para facilitar la identificación del nivel de riesgo asumido, desde el menor (Verde) hasta el más grave (Rojo). Todos los asegurados de Chubb con pólizas de Secuestro, Rescate y Extorsión tienen acceso gratuito a este servicio. Esta guía está diseñada para utilizarse junto con RISKNET®, ya que el riesgo de cualquier país o territorio específico está influenciado por los eventos diarios y desarrollos en la región. Si necesita ayuda para acceder a RISKNET®, llame al (305) 865-0072 e identifíquese como asegurado de Chubb, o solicite una sesión de incorporación gratuita por correo electrónico a info@ackermangroup.com.

Información adicional sobre riesgos al viajar al extranjero puede encontrarse en línea en el sitio web del Departamento de Estado de EE.UU., www.travel.state.gov, y en el sitio web de la Oficina de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth del Reino Unido, www.gov.uk/foreign-travel-advice.

- Segundo, debe comprender cómo modificar su comportamiento para minimizar los riesgos y aumentar sus probabilidades de supervivencia si se enfrenta a terroristas o criminales.
- Tercero, el uso de escoltas de protección para el personal que deba ingresar a zonas de riesgo especialmente alto.
- Cuarto, contar con una capacidad de respuesta global ante secuestros, extorsiones y otras emergencias.

Preparativos para el Viaje

- Asegúrese de contar con las visas y vacunas necesarias para todos los países incluidos en su itinerario.
- Tenga en cuenta que sus viajes anteriores serán revisados por los agentes fronterizos al llegar. Asegúrese de que su pasaporte no contenga sellos de visas que indiquen viajes que puedan resultar ofensivos para las autoridades locales. Si no está seguro de si un sello en particular puede ser problemático, consulte con un profesional antes de viajar. Muchos países permiten que los ciudadanos que viajan por negocios obtengan un segundo pasaporte. Obtenga un pasaporte limpio antes de viajar entre países o territorios con relaciones diplomáticas tensas.
- No lleve consigo credenciales de reserva militar ni tarjetas que indiquen membresía en partidos políticos, grupos de acción política, asociaciones de veteranos u otras organizaciones que puedan considerarse controvertidas.
- No utilice tarjetas de presentación ni membretes en el extranjero, ya sean suyos o de colegas, si hacen referencia a empresas de sectores controvertidos, especialmente si contienen títulos llamativos como “Director de Ventas de Armas” o “Gerente de Desarrollo de Armas Especiales”. Si necesita llevar ese tipo de materiales, guárdelos en su equipaje facturado.
- Nunca es prudente llevar información financiera sensible — ya sea suya o de su empresa.
- No lleve ningún material que lo vincule con su empresa al viajar a países donde existan riesgos serios de secuestro. Esto incluye folletos corporativos como informes anuales, joyería, camisas tipo polo, etiquetas de equipaje u otros artículos con el logotipo de la empresa — incluso tarjetas de crédito emitidas a nombre de la compañía.
- Deje las joyas caras en casa, incluyendo anillos grandes de diamantes, broches, cadenas o medallones de oro y relojes de oro. Las bandas criminales a menudo tienen observadores en los aeropuertos en busca de joyería llamativa.
- Nunca acceda a llevar cartas, dispositivos de almacenamiento de datos o paquetes de personas que no conozca íntimamente, por más inofensivos que parezcan.
- Lleve todos los medicamentos en sus envases originales, junto con copias de las recetas médicas originales.
- Lleve consigo cualquier información médica que un médico necesite en caso de que usted se enferme o sufra una lesión durante el viaje. Indique claramente cualquier enfermedad crónica, medicamentos que toma a diario, su tipo de sangre y alergias. Las pulseras médicas son ideales para este propósito, o utilice la sección de información médica de emergencia de su teléfono inteligente.
- Si su teléfono inteligente no tiene linterna, lleve una linterna pequeña para usar en caso de cortes de energía en su hotel.
- Siempre lleve consigo dos números de teléfono: el número de emergencias de la policía en su destino y el número de su embajada o consulado. No dude en utilizarlos en caso de problema.
- Al hacer reservas de hotel, evite proporcionar información personal. Si le solicitan un número telefónico, dé uno de línea fija. Evite proporcionar un número de celular si es posible.
- Entregue su itinerario de viaje a un representante de seguridad corporativa. Este debe incluir sus fechas de viaje, números de vuelo, arreglos de transporte terrestre y contactos locales. Informe a su representante de seguridad sobre cualquier cambio de planes y mantenga contacto regular con él.

Viajes Aéreos

Los riesgos de secuestros de aeronaves y explosiones a bordo han disminuido drásticamente en la última década, ya que los gobiernos de todo el mundo han reforzado la seguridad en aeropuertos y aviones. Más recientemente, los ataques terroristas en aeropuertos han ocurrido en zonas de acceso público de las terminales, por lo que es prudente que los viajeros que parten pasen por los controles de seguridad lo más rápido posible. Al llegar, no se detenga en el vestíbulo de llegadas ni se reúna allí con personal local. Use teléfonos celulares para coordinar puntos de encuentro alejados del vestíbulo principal de llegadas, como en las áreas de estacionamiento.

A continuación, se presentan pautas adicionales para viajes aéreos:

- En la medida de lo posible, evite aerolíneas que tengan historiales de seguridad deficientes o prácticas de seguridad cuestionables. Los registros de seguridad pueden consultarse en línea.
- Si ocurre un hecho inusual en el aeropuerto, como un estallido fuerte, no siga a la multitud hacia el lugar. En su lugar, busque un refugio seguro.
- Nunca ignore sus presentimientos. Si algo le parece extraño, probablemente lo sea. Siga su instinto hacia un lugar seguro.
- Si otro pasajero actúa de manera inusual, informe sus sospechas a un empleado de la aerolínea o a las autoridades.
- Una vez a bordo del avión, evite dar información personal a los compañeros de asiento ocasionales.
- Si se le solicita completar una tarjeta de desembarque antes de su llegada, proporcione solo la información requerida y evite hacer referencias a afiliaciones corporativas. Use términos genéricos para identificar su ocupación, como “empresario” o “vendedor”.
- A menos que un oficial de inmigración insista, sea vago sobre el lugar donde se hospedarán.

Una vez que haya llegado

- No cambie grandes cantidades de dinero en los quioscos del aeropuerto ni realice retiros importantes en los cajeros automáticos del aeropuerto. A menudo, los delincuentes monitorean estos puntos.
- Idealmente, un colega corporativo lo recibirá y lo acompañará hasta su hotel. En países con problemas graves de secuestro, no debería recibirlo un gerente de alto perfil y alto riesgo, sino un conductor de la empresa o un miembro del personal junior. Debe recibir de antemano la identidad y la foto de esta persona. Bajo ninguna circunstancia el conductor debe llevar un cartel con su nombre o el de su empresa; los carteles codificados son el método preferido para establecer contacto. Asegúrese de la legitimidad del conductor antes de subir al vehículo.
- Como alternativa, organice el transporte desde el aeropuerto a través de un hotel de clase ejecutiva o un servicio oficial de coche o taxi. Estos servicios suelen tener quioscos claramente identificados dentro o justo fuera de la zona de llegadas.
- Nunca organice transporte con los promotores que trabajan en la zona de llegadas. Pueden estar vinculados a grupos criminales que asaltan a los pasajeros en camino a sus destinos.
- Alquile vehículos solo si conoce bien el terreno y asegúrese de que el alquiler esté cubierto por su seguro. Conducir por cuenta propia no se recomienda en la mayoría de los países en desarrollo, ya que incluso accidentes menores pueden provocar represalias inmediatas de testigos, encarcelamiento y/o complicaciones legales.
- Si alquila un coche, recuerde que los sistemas GPS no consideran las condiciones de seguridad en las rutas sugeridas.

En su hotel

- Al registrarse, no proporcione información personal a los recepcionistas, que en algunos casos colaboran con organizaciones criminales para victimizar a los huéspedes desprevenidos.
- Es especialmente importante no dar su número de teléfono móvil al personal del hotel. En algunos países, los criminales llaman a los huéspedes a sus móviles con el objetivo de hacerlos salir de sus habitaciones bajo un pretexto — como una supuesta redada policial inminente — para preparar el escenario de lo que se conoce como un secuestro virtual. Para más información sobre cómo evitar convertirse en víctima de un secuestro virtual, consulte la sección Evitación del Secuestro.
- Solicite una habitación por encima del segundo piso pero por debajo del décimo. De este modo, se dificulta la entrada por la ventana, pero aún es posible escapar en caso de incendio con el equipo de emergencia. Si debe quedarse en el primer piso, mantenga siempre las ventanas cerradas con llave.
- Memorice el plan de evacuación en caso de incendio de su habitación e inspeccione la ruta de escape. Puede que deba evacuar en total oscuridad o con humo denso. Si tiene que abandonar su habitación, lleve consigo su celular o linterna. También lleve su llave; en caso de que la ruta esté bloqueada, podrá regresar a su habitación y esperar ayuda.
- Insista en que todas las cerraduras de su puerta funcionen correctamente. Si no lo hacen, solicite inmediatamente el cambio de habitación.
- Lleve consigo un candado portátil para viajes y practique cómo quitarlo rápidamente. Otra opción son las alarmas económicas para puertas de habitaciones de hotel.
- Nunca abra la puerta de su habitación a alguien que no conozca o que no haya solicitado. Si alguien afirma ser del personal del hotel, llame primero a la recepción para verificar su identidad antes de abrir la puerta.
- Desconfíe de los conocidos casuales en el hotel o sus alrededores. No proporcione su itinerario ni información personal, y ciertamente no los invite a su habitación.



- No acepte que lo lleven ni abandone el hotel con un nuevo conocido.
- No confíe en las cajas fuertes de las habitaciones, que son notoriamente vulnerables. Si necesita guardar artículos de valor, utilice las cajas de seguridad de la recepción.

Prevención del Secuestro

Antes de salir de su lugar de residencia, infórmese sobre los riesgos potenciales de secuestro en el país que va a visitar. Existen tres categorías de secuestro: virtual, exprés y clásico.

El secuestro virtual no es un secuestro real. Es una estafa en la que sus colegas o seres queridos son engañados para creer que ha sido secuestrado. En un secuestro virtual, tanto la supuesta víctima como sus familiares o asociados comerciales son convencidos de que un secuestro ha ocurrido. En muchos casos, los estafadores le dicen a la víctima que está siendo vigilada e insisten en que se traslade a otro hotel.

- No comente sus planes con los empleados del hotel ni les brinde su confianza de ninguna manera.
- Sea diligente y evite compartir detalles personales con el personal del hotel — especialmente los números de teléfono celular — ya que pueden ser utilizados para engañar a sus colegas o seres queridos y hacerlos víctimas de un secuestro virtual.
- Los estafadores suelen instruir a quienes reciben las llamadas a que permanezcan en línea para evitar que busquen ayuda. Si es víctima de esto, ignore tales instrucciones y contacte a un colega local o a su representante de seguridad.
- Los teléfonos de las habitaciones de hotel también son utilizados frecuentemente por estafadores con el mismo objetivo. Tenga cuidado con las llamadas que reciba desde las líneas del hotel.

Los viajeros también pueden ser víctimas de los llamados **secuestros exprés**, en los cuales son secuestrados en la calle, en un cajero automático o mientras viajan en un vehículo. Posteriormente, las víctimas son llevadas por la ciudad y obligadas a realizar retiros en cajeros automáticos o bien les

roban sus tarjetas y códigos PIN para que los delincuentes realicen los retiros. Muchos de estos ataques ocurren por la noche, reteniendo a la víctima hasta pasada la medianoche para evitar el límite diario de retiro. Rara vez retienen a la víctima hasta el día siguiente.

- Para protegerse, no utilice cajeros automáticos ubicados en la vía pública. Los cajeros dentro de instalaciones bancarias son una opción más segura.
- Si se enfrenta a secuestradores exprés, obedezca sus instrucciones. Suponga que están armados y dispuestos a usar sus armas. Por lo general, las víctimas son liberadas después de que los perpetradores obtienen lo que pueden de los cajeros automáticos. En casos raros, los secuestradores también pueden contactar a un colega o familiar para exigir un pago de rescate.

Aunque la mayoría de los secuestros expresos son aleatorios, los **secuestros clásicos** por rescate no lo son. Las víctimas de secuestros clásicos casi siempre son seleccionadas previamente por sus captores. Las bandas de secuestradores estudian cuidadosamente los patrones de actividad de la víctima antes de actuar.

Aquellos que visitan desde el extranjero, especialmente por visitas breves, rara vez son víctimas. Los empleados residentes y otro personal enfrentan un riesgo mucho mayor de secuestro, en todas sus formas.

A continuación, se presentan pautas adicionales para evitar secuestros:

- Cuando los viajeros son secuestrados, a menudo es porque se encuentran en un vehículo perteneciente a un gerente local. En países de alto riesgo, evite ser recogido en el aeropuerto o transportado por la ciudad por un colega de alto perfil.
- Evite dejarse convencer para salir del hotel por un conocido ocasional.
- Infórmese bien sobre los riesgos asociados antes de aventurarse al interior de un país en desarrollo. Si es necesario, organice protección adecuada. Se sabe que tanto grupos guerrilleros como bandas criminales buscan extranjeros en zonas rurales.

En caso de ser secuestrado, aquí tiene algunas pautas recomendadas:

- Mantenga la calma.
- Siga las instrucciones sin vacilaciones ni actos de desafío. No dé motivos a sus captores para hacerle daño.
- Proporcione un contacto telefónico local (por ejemplo, una oficina de campo de la empresa o el domicilio u oficina de un proveedor, distribuidor u otro contacto comercial) si se lo solicitan.
- Anticipe sentimientos de negación y desorientación, seguidos de depresión, durante los primeros días de su cautiverio. También puede sufrir insomnio y trastornos intestinales. Estos síntomas disminuirán si logra reducir el estrés y adaptarse al cautiverio.
- Adáptese tratando a sus captores con respeto pero sin sumisión. Intente ganarse su respeto y simpatía desarrollando una relación personal con ellos. Hable sobre su familia o comparta información personal para que sus secuestradores lo vean como un ser humano y no como un objeto de negociación.



- Evite discusiones políticas. Si sus captores desean hablar sobre su causa, escúchelos atentamente sin mostrar acuerdo ni desacuerdo. Si le piden su opinión, diga que no tiene suficiente conocimiento para comentar.
- Coma, descanse y haga ejercicio en la medida de lo posible.
- No se alarme si experimenta el llamado “Síndrome de Estocolmo” — es decir, desarrollar sentimientos positivos hacia la causa de sus captores o sus objetivos —. Esto es normal y puede ayudar a mejorar sus posibilidades de supervivencia.
- Si tiene una oportunidad clara de escapar, tómela, pero tenga en cuenta que sus captores podrían haber preparado una trampa. Estadísticamente, sus mejores posibilidades están en una liberación negociada.
- Recuerde que se están haciendo esfuerzos para asegurar su liberación. Mantenga una actitud mental positiva.

Evitar la Delincuencia Común

Cuando se viaja al extranjero, es mucho más probable ser víctima de delincuencia común que de un secuestro. De hecho, los delincuentes consideran a los extranjeros — fácilmente identificables por su vestimenta, modales e incluso forma de caminar — como blancos fáciles debido a su desconocimiento del entorno local. Los visitantes tienden a llevar más efectivo que los locales y también es más probable que porten sus pasaportes y otros objetos de valor. Los pasaportes tienen valor en efectivo para los delincuentes.

Los delincuentes también cuentan con que las víctimas extranjeras rara vez permanecen en el país para testificar en caso de que ellos sean arrestados.

Al considerar viajes fuera de su país de origen, infórmese sobre los riesgos de delincuencia común en los países que planea visitar. La mayoría de los destinos son relativamente seguros, pero incluso en esos entornos es necesario mantenerse alerta y tomar ciertas precauciones. Recuerde que no se encuentra en su entorno habitual.

Las siguientes precauciones se aplican en todo el mundo:

- Manténgase en alerta constante, especialmente con respecto a motociclistas que lleven un pasajero. En muchos países, los asaltantes actúan desde motocicletas, donde un agresor conduce y su cómplice ataca.
- Evite adentrarse en zonas desconocidas, tanto de día como — sobre todo — de noche.
- Camine con seguridad, como si conociera la zona y supiera adónde va.
- Salga a la calle con la menor cantidad posible de pertenencias. Por supuesto, no lleve objetos de valor.
- Mantenga oculto su teléfono celular mientras esté en la calle, ya que es un artículo muy codiciado por los ladrones en muchos países.
- Proteja su pasaporte, ya que puede ser difícil de reemplazar si lo pierde debido a un robo, tirón o asalto. Déjelo en una caja de seguridad o llévelo en un lugar de difícil acceso para los ladrones, como una bolsa en el tobillo o un bolsillo interior con cierre.

- Para facilitar la reposición de un pasaporte, fotocopie las páginas clave que muestran el número, la fecha y el lugar de emisión. Lleve la copia por separado del pasaporte y fuera de su billetera o bolso. En algunos países, la policía acepta la fotocopia como prueba de identificación.
- Si se enfrenta a asaltantes, entregue su teléfono celular, cartera o maletín. Los agresores suelen estar armados y dispuestos a usar sus armas.
- Infórmese sobre la seguridad de los servicios locales de transporte por aplicación y taxis antes de utilizarlos. Los taxis solicitados por radio o proporcionados por hoteles de clase ejecutiva son generalmente la mejor opción. Los taxis no autorizados, como los que se detienen en la calle, deben evitarse por completo. También debe asegurarse de que el conductor reinicie el taxímetro o acuerde una tarifa fija al comienzo del viaje para evitar confrontaciones al final del trayecto.
- Si tiene dudas sobre cualquier vehículo contratado, siga su intuición y no se suba. Una vez dentro, queda a merced del conductor.
- Siempre siéntese en la parte trasera del vehículo. No permita que el conductor recoja a otros pasajeros.
- Si viaja a una localidad fuera de la ciudad de destino, infórmese sobre la situación de seguridad del lugar antes de partir.
- Familiarícese con los delitos relacionados con cajeros automáticos en el país que visita. En caso de duda, utilice únicamente cajeros automáticos ubicados dentro de hoteles de clase ejecutiva, bancos y complejos de oficinas de alto nivel.
- No utilice computadoras en los vestíbulos de los hoteles ni en otras áreas públicas, incluidos los centros de negocios de los hoteles. Las redes públicas son notoriamente vulnerables a ser hackeadas.
- Familiarícese con el nivel de fraude con tarjetas de crédito en el país que visita. Si el fraude con tarjetas de crédito es un problema, limite su uso a hoteles de clase ejecutiva y otros establecimientos altamente reconocidos.

Calificaciones de Risknet®

ROJO (Áreas altamente volátiles; se desaconseja firmemente viajar)

NARANJA (Viaje solo si es esencial y con precauciones rigurosas)

ÁMBAR (Los riesgos son considerables; se justifican precauciones serias)

AMARILLO (Se justifican precauciones razonables)

VERDE (Los riesgos son moderados; bastan precauciones de sentido común)

- Sea prudente al elegir bares o lugares para beber. El uso de drogas en bebidas como preludeo al robo o agresión sexual se ha convertido en un problema en muchos países, incluidos algunos considerados seguros en otros aspectos. Las drogas pueden ser administradas por camareros, meseros o conocidos casuales de cualquier sexo, por lo que es recomendable mantener contacto visual con las bebidas en todo momento. En caso de duda, lo mejor es limitar la socialización a su hotel o a establecimientos recomendados por colegas locales de confianza.
- Desconfíe de conocidos ocasionales y no los invite a su habitación de hotel.
- Proteja la información sensible de la empresa. Incluso los países extranjeros más amistosos practican espionaje. Solo debe llevar consigo los datos esenciales para el éxito del viaje (incluso en computadoras portátiles). Las laptops y/o documentos deben ser protegidos, idealmente guardándolos en una caja fuerte en la oficina local de la empresa. La información sensible nunca debe dejarse en habitaciones de hotel, a las cuales la policía local y los servicios de inteligencia suelen tener acceso con facilidad. Pueden robar, fotografiar y devolver documentos en cuestión de minutos sin levantar sospechas.

En general, las mismas reglas de sentido común se aplican tanto a hombres como a mujeres cuando viajan al extranjero. Sin embargo, las mujeres deben ser conscientes de ciertos problemas únicos, en particular el acoso sexual, que puede ser abierto y agresivo. Si sufre acoso verbal en la calle, no confronte al acosador. Refúgiase en una tienda cercana u otro lugar seguro. Si no hay un lugar seguro disponible, pida ayuda a hombres y mujeres mayores que se encuentren cerca.

Riesgos más allá del secuestro y el delito común

La prevención de secuestros y delitos comunes debe ser una prioridad para el viajero de negocios, pero también deben considerarse riesgos adicionales, como el terrorismo manifiesto, las hostilidades abiertas hacia el país de origen del viajero, y la inestabilidad política y económica de la región que se va a visitar.



Los destinos que presentan estas características suelen ser clasificados como zonas de riesgo ROJO u NARANJA por The Ackerman Group. Para consultar una lista actualizada de las regiones que cumplen con esta descripción, acceda a RISKNET en línea en www.risknet.com.

Los viajeros que se vean obligados a desplazarse a regiones que presentan estos riesgos adicionales deben consultar con profesionales antes del viaje y añadir las siguientes consideraciones a su preparación, además de los consejos proporcionados en otras partes de esta guía.

Viajes a regiones propensas al terrorismo

En países con problemas pronunciados de terrorismo, es recomendable hospedarse en hoteles importantes con excelente seguridad o en hoteles boutique más pequeños, que rara vez son blanco de ataques. En países con problemas de terrorismo especialmente graves, las empresas deben organizar la estancia de los viajeros en apartamentos dentro de complejos residenciales seguros.

Conviene evitar lugares, aparte de los hoteles, donde se congregan expatriados. Estos incluyen bares, restaurantes, discotecas, centros comerciales de moda, principales atracciones turísticas y lugares de culto. Salga del hotel solo para diligencias necesarias. Infórmese sobre los riesgos de terrorismo al desplazarse hacia el interior de regiones que puedan estar controladas por grupos terroristas y haga los arreglos de seguridad necesarios basándose en inteligencia local actualizada y confiable.

Viajes a regiones políticamente hostiles

Viajar a lugares políticamente hostiles requiere un nivel de preparación y discreción mucho mayor que el de un viaje de negocios convencional. Debe ser consciente de que se encontrará en territorio hostil y que no puede confiar en la policía para protegerlo. Por el contrario, es posible que las autoridades intenten avergonzarlo, comprometerlo y/o explotarlo con fines políticos.

Antes de viajar a países hostiles:

- Asegúrese de que su visa esté en regla.
- Anticipe una inspección minuciosa de su equipaje y de su persona al llegar. Si porta artículos prohibidos, corre el riesgo no solo de su confiscación, sino también de ser arrestado.
- No acepte llevar cartas ni paquetes de ningún tipo al país, por muy inocentes que parezcan.

- Los siguientes artículos pueden estar prohibidos o, como mínimo, atraer la atención no deseada de los funcionarios de aduanas:
 - Libros de disidentes prominentes y otro material impreso o electrónico considerado controversial
 - Grabadoras digitales y otros dispositivos que puedan ser considerados “equipo de espionaje”, independientemente de lo inofensivos que sean en su país de origen
 - Relojes costosos y otras joyas; si debe llevarlos, declárelos al ingresar al país para evitar su confiscación al salir
- Conozca los límites legales de efectivo, tanto extranjero como local, que puede ingresar al país. Use tarjetas de crédito siempre que sea posible.
- Si necesita viajar con una computadora portátil, prepárese para permitir el acceso a las autoridades si se lo solicitan.

Una vez en el país, los viajeros deben obedecer las leyes y regulaciones al pie de la letra. Quienes las infringen se arriesgan a ser arrestados y encarcelados. Las reglas de comportamiento prudente incluyen lo siguiente:

- Si su visa lo limita a ciertas actividades o zonas geográficas específicas, respete esas condiciones.
- No intente recopilar información sobre el país que visita. Por muy inocente que le parezca una encuesta de mercado, dicha actividad puede generar sospechas.
- Evite el contacto con disidentes.
- Nunca participe en discusiones políticas con nadie y manténgase alejado de cualquier tema potencialmente polémico.
- No tome fotografías de edificios gubernamentales ni de objetos con posibles aplicaciones militares.
- No revele información personal a nadie, especialmente a conocidos ocasionales. Sospeche de todos. El personal de limpieza, conductores de taxi y similares pueden informar a la policía. Sea especialmente cauteloso con personas atractivas y coquetas: podrían ser agentes de inteligencia.
- Nunca proporcione información falsa de ningún tipo.

- Sea prudente en todas las comunicaciones, incluidas las online, aplicaciones de mensajería o redes sociales. Los servicios de inteligencia hostiles rastrean las comunicaciones en busca de información útil. Suponga que incluso los correos electrónicos protegidos con contraseña pueden ser monitoreados.
- Asuma que las computadoras portátiles dejadas en habitaciones de hotel serán examinadas.
- Si sospecha que está bajo vigilancia, no intente evitarla. Continúe con sus actividades normalmente; cualquier intento por “evadir” la vigilancia podría despertar sospechas. Las vigilancias normalmente son llevadas a cabo por equipos de personas y pueden ser difíciles de detectar.
- No use autos de alquiler, ya que podría ser objeto de multas exorbitantes o incluso de detención por infracciones de tráfico menores o accidentes.
- Cambie divisas únicamente en casas de cambio autorizadas y conserve todos los recibos. Nunca cambie dinero en el mercado negro.
- No venda artículos personales. Estas transacciones pueden constituir un delito.
- Si compra antigüedades, hágalo solo en tiendas que puedan proporcionarle un certificado de exportación.
- No acepte llevar nada fuera de un país hostil para un contacto local, sin importar cuán inocente parezca el objeto.
- Salga del país tan pronto como haya concluido sus negocios. Cuanto más tiempo permanezca, mayor será el riesgo.
- Si el estado de las relaciones entre su país y el país que visita se deteriora, salga inmediatamente.

Viajar a Países Políticamente Inestables

- Al viajar a países políticamente inestables, es prudente informar a su embajada de su presencia y proporcionar información de contacto.
- La palabra clave para viajar a países inestables es **vigilancia**. Monitoree el desarrollo interno utilizando múltiples fuentes, incluyendo contactos locales, embajadas y servicios analíticos privados. Si la situación de seguridad se deteriora, abandone el país de inmediato.

- Algunas emergencias, como los golpes de Estado, estallan sin previo aviso. Si lo toman por sorpresa, lo mejor que puede hacer al primer sonido de disparos o al recibir noticias de hostilidades es refugiarse dentro de un hotel o edificio neutral (es decir, uno que no sea probable objetivo militar). Las instalaciones gubernamentales de cualquier tipo probablemente serán objetivos militares, al igual que las estaciones de televisión y otros centros de comunicación.
- Si cuenta con suficiente comida y agua, permanezca en su refugio seguro a menos que:
 - Exista un peligro inminente de que se vea envuelto en las hostilidades
 - Una fuerza militar, embajada u organización humanitaria organice una evacuación
 - Se reciba información confiable de que las hostilidades han sido suspendidas o terminadas
- No intente observar la situación desde una ventana o balcón. Permanezca en una zona interior del edificio.
- Si debe abandonar el refugio seguro, generalmente es mejor desplazarse en dirección opuesta a las hostilidades (por ejemplo, alejándose de las tropas, tanques y/o helicópteros sobrevolando).
- Bajo la mayoría de las circunstancias, no es recomendable intentar llegar al aeropuerto mientras continúan las hostilidades. El aeropuerto probablemente estará cerrado. Además, es probable que se convierta en un foco de combate y, en todo caso, su ruta hacia allí puede estar bloqueada por retenes militares controlados por soldados nerviosos.
- Del mismo modo, las rutas de evacuación por tierra pueden presentar peligros inesperados.
- Informe a su oficina matriz sobre el problema. Sus colegas podrían organizar su evacuación.
- En algunos casos, su embajada podría organizar la evacuación de sus ciudadanos.

Precauciones Culturales y de Viaje

Los viajeros que esperan visitar países culturalmente diferentes al suyo harían bien en revisar las costumbres y prácticas del destino antes de partir, ya que pueden diferir considerablemente de lo que están acostumbrados en casa y pueden requerir precauciones adicionales.

Se deben tomar las siguientes precauciones adicionales al viajar a estas zonas:

- No lleve bebidas alcohólicas de ningún tipo. No intente obtener ni consumir bebidas alcohólicas en países donde están prohibidas. Anticipe una revisión minuciosa de su equipaje y posiblemente de su persona al llegar. Si porta artículos prohibidos, corre el riesgo no solo de su confiscación, sino también de ser arrestado.
- Sea cauteloso al aceptar invitaciones a fiestas donde pueda haber alcohol.
- No lleve revistas, libros o videos de contenido picante.
- No lleve material impreso o electrónico que pueda considerarse ofensivo por el régimen local.
- Lleve sus medicamentos en sus envases originales, junto con copias de las recetas originales.
- Infórmese sobre las costumbres y normas del área y vístase apropiadamente. Empaque ropa conservadora, incluyendo camisas de manga larga, vestidos largos, pañuelos para la cabeza o incluso capas que cubran todo el cuerpo. A los extranjeros, incluso a los visitantes, generalmente no se les concede indulgencia.
- Si hace ejercicio, no salga a correr ni a la vía pública con ropa deportiva que pueda considerarse ofensiva.
- Al llegar, revise todas las leyes y restricciones locales con contactos locales que las conozcan.
- En algunos países, puede que necesite evitar socializar con personas del sexo opuesto que no sean su cónyuge.

Sobre The Ackerman Group, LLC

The Ackerman Group es ampliamente reconocida por su experiencia en la gestión de riesgos relacionados con el terrorismo y la delincuencia en el ámbito corporativo. Ofrece servicios de análisis de riesgos, capacitación en seguridad, diseño de sistemas de seguridad y servicios de investigación a numerosas multinacionales estadounidenses, europeas y japonesas. La firma está preparada para asistir a estas organizaciones de forma inmediata ante una amplia variedad de emergencias, incluyendo secuestros, extorsiones, amenazas al personal y evacuaciones. Su equipo directivo, con sede en Ft. Lauderdale, Salt Lake City, París y Bangkok, cuenta además con una red global de colaboradores de confianza.

Sobre RISKNET®

El servicio de pronóstico de riesgos de The Ackerman Group analiza los riesgos relacionados con el terrorismo, la criminalidad y la estabilidad política en más de 100 países. El sistema de reportes electrónicos RISKNET® está disponible las 24 horas del día, en todo el mundo, y se actualiza continuamente durante la jornada laboral. Algunas de sus características incluyen:

- **Resumen Ejecutivo** — Un resumen de los acontecimientos más recientes que podrían afectar los viajes y las operaciones comerciales. Se publica a las 9:00 a. m. (hora estándar del Este) y se actualiza a lo largo del día en situaciones de emergencia. Los usuarios pueden solicitar que se les envíe por correo electrónico.
- **Guías de Países** — Evaluaciones de los riesgos actuales relacionados con el terrorismo, la criminalidad y la estabilidad política en más de 100 países, con recomendaciones de seguridad dirigidas tanto a tomadores de decisiones como a viajeros.
- **Guía de Viajes Aéreos** — Comentarios sobre los riesgos de terrorismo en el transporte aéreo.

- **Guías de Ciudades** — Recomendaciones sobre los mejores medios para trasladarse del aeropuerto al centro de la ciudad, las formas más apropiadas de desplazamiento (a pie o en vehículo) y los hoteles más seguros en más de 140 ciudades del mundo. También se abordan preocupaciones de seguridad específicas.

Sobre el Autor

Ampliamente reconocido como una de las principales autoridades en terrorismo en Estados Unidos, la especialidad de Mike Ackerman es la recuperación de víctimas de secuestro. Ha impartido conferencias en el National War College, la Harvard Business School y la Amos Tuck School of Business Administration de Dartmouth. El Sr. Ackerman ha asesorado a equipos de gestión de crisis de numerosas corporaciones multinacionales y ha participado en más de 100 apariciones como comentarista sobre terrorismo y asuntos de inteligencia en cadenas de noticias. Su libro, *Estrategias Antiterroristas para Empresas: Los Principios de Ackerman*, fue publicado en 2008.

Ackerman sirvió durante 11 años en los Servicios Clandestinos de la CIA antes de renunciar en 1975. Durante su labor en la agencia, llevó a cabo operaciones de inteligencia en 20 países de Europa, América Latina y África. Habla español con fluidez y tiene conocimientos de ruso e italiano. Se graduó magna cum laude del Dartmouth College y posee una maestría de la Universidad de Columbia. También prestó servicio como oficial.



Chubb es el nombre comercial utilizado para referirse a las subsidiarias de Chubb Limited que ofrecen seguros y servicios relacionados. Para consultar la lista de estas subsidiarias, visite www.chubb.com. Los seguros son ofrecidos por ACE American Insurance Company y otras afiliadas aseguradoras de Chubb con sede en los Estados Unidos. No todos los productos están disponibles en todos los estados. Esta comunicación contiene únicamente resúmenes de productos. La cobertura está sujeta al lenguaje de las pólizas tal como se emiten. Los seguros de líneas excedentes se comercializan exclusivamente a través de corredores autorizados en líneas excedentes.

La información contenida en este documento tiene fines exclusivamente informativos y no constituye asesoramiento legal ni de otro tipo por parte de expertos. Se recomienda consultar con asesores legales calificados u otros especialistas competentes respecto a cualquier duda legal o técnica que pueda tener. Ni Chubb ni sus empleados o agentes serán responsables por el uso de la información ni por las declaraciones realizadas o contenidas en el presente documento. Este documento puede contener enlaces a sitios web de terceros únicamente con fines informativos y como una conveniencia para los lectores, sin que ello implique respaldo alguno por parte de Chubb respecto a las entidades mencionadas ni al contenido de dichos sitios externos. Chubb no se responsabiliza por el contenido de los sitios web vinculados y no hace declaraciones sobre la exactitud ni confiabilidad del material en esos sitios. Las opiniones y posturas expresadas en este informe pertenecen exclusivamente a los autores y no reflejan necesariamente las de Chubb. Formulario 14-01-0179 (Rev. 08/2022)