

ISO 31030

Introducción

La ISO 31030, es la nueva norma internacional de Gestión de Riesgos en Viajes que proporciona un importante punto de referencia para las organizaciones, con el fin de ayudar a éstas a gestionar mejor las situaciones de riesgo, sean del tipo que sean, que los desplazados en su nombre o que se hallen bajo su responsabilidad puedan encontrarse durante la duración de su viaje o estancia en el extranjero.

Acerca de Healix International

Healix International es una organización global que integra en una misma empresa la Gestión de Riesgos Médicos, de Seguridad y de Viajes, con centros de asistencia en el Reino Unido, Singapur y Nueva Zelanda.

Trabajamos en nombre de empresas multinacionales, gobiernos, ONG y numerosas compañías de seguros, prestando apoyo a los viajeros, expatriados o empleados locales que se desplazan por todo el mundo de forma directa y a través de un producto de seguro de viaje.

Nuestra organización vela por el bienestar de millones de expatriados, viajeros de negocios, viajeros de placer y ciudadanos locales que visitan, viven y trabajan en todos los países del mundo, las 24 horas del día.

Situando el contexto:

Desde la pandemia, el mundo es un lugar muy diferente, con muchas empresas tratando de aumentar la interacción cara a cara con los clientes y proveedores. Parece que, aunque las vídeo llamadas siguen desempeñando un papel importante, nada puede sustituir a la interacción personal, la química y la liberación de endorfinas que ofrecen las reuniones físicas.

Para ponerlo en contexto, en un año anterior a la pandemia, Healix gestionaba alrededor de 30.000 casos de asistencia global; durante la pandemia, esa cifra se redujo drásticamente en un 50%.

El año pasado, los viajes de negocios volvieron lentamente, ya que las organizaciones empezaron a relajar sus políticas/restricciones de viaje. Nuestra interacción con nuestros clientes corporativos ha demostrado que los viajes de negocios internacionales están en constante aumento.

Los datos y las estadísticas de la Asociación Mundial de Viajes de Negocios (GBTA) muestran que los gestores de viajes esperan que el volumen de viajes de negocios aumente un 58% en 2022, frente a 2021. Las estadísticas actuales de asistencia a los viajes de negocios y el análisis de las tendencias de Healix lo corroboran.

Sin embargo, un reto común y compartido es cómo dar soporte a una población globalmente móvil y revitalizada, que se verá afectada por los riesgos y peligros tradicionales de los viajes, así como por otros nuevos.

Objetivos de la norma ISO 31030

Diseñado para ayudar a las organizaciones a gestionar eficazmente el riesgo de los viajes, en relación con el bienestar, la salud, la seguridad y la protección de las personas que viajan por trabajo. Comprende cuatro etapas diferentes que las empresas deben tener en cuenta cuando el personal se desplaza por motivos de trabajo.

- ↗ Alcance del Contexto & Criterio de Riesgo
- ↗ Proceso de Travel Risk Management (TRM)
- ↗ Gestionar al Viajero
- ↗ Registro y Notificación

Proporciona a las organizaciones un enfoque estructurado y deliberado para el desarrollo, la ejecución, la evaluación y la valoración de la política de TRM, lo que permite a éstas cumplir con sus obligaciones de cuidado y mantener la seguridad de las personas cuando se desplazan.

También es aplicable a cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño o del sector industrial. Como sabemos, cada uno de éstos es diferente, y las empresas de estos sectores tienen todos perfiles de riesgo únicos, apetitos de riesgo, presupuestos, recursos internos, partes interesadas y perfiles de viajeros también diferentes.

No hay que olvidar que algunas organizaciones ya cuentan con protocolos de gestión de riesgos y protocolos de mitigación de riesgos muy eficaces, maduros y completos.

Dicho esto, según nuestra experiencia, algunas empresas no lo hacen, lo que da lugar a que se produzcan carencias en algunas áreas importantes del programa de riesgo de los viajes que es necesario abordar. Podría tratarse de la evaluación del riesgo de los viajeros, el seguimiento de los mismos, la planificación de la evacuación y la gestión de incidentes, la selección del alojamiento, los protocolos de comunicación y la escalada, etc.

Esto no es una crítica, ya que no hay dos empresas idénticas, ni se benefician de los mismos recursos, experiencia o compromiso o patrocinio de las partes interesadas/C-level. Sin embargo, independientemente de lo bien desarrollado que esté el programa de TRM de una organización, si la empresa no ha comunicado eficazmente al personal lo que está disponible, cómo acceder a él y cómo y cuándo utilizarlo, es necesario abordarlo inmediatamente.

Una observación importante es que la ISO NO se aplica a los viajes relacionados con las vacaciones y el ocio, lo que nos lleva a preguntarnos qué pasa con el "Bleisure". ¿Cuál es el enfoque de la organización ante este fenómeno? ¿Es algo que debe ser gestionado/cubierto por el proceso de riesgo de viajes?

¿Qué Consideraciones deberían extraer las Organizaciones sobre el Nuevo ISO 31030?

Es importante destacar que la norma ISO 31030 no es obligatoria y está diseñada para proporcionar a las organizaciones un marco detallado y una orientación cualificada, en la que puedan evidenciar sus decisiones de viaje basadas en la capacidad de su organización para abordar el riesgo, utilizando recursos internos o con el apoyo y la dirección experta y externa de organizaciones especializadas como Healix.

Como se ha señalado al principio, la norma ISO 31030 consta de cuatro etapas diferentes que las empresas deben tener en cuenta a la hora de desarrollar e implantar su programa de gestión de riesgos laborales. En la ilustración de la Figura 1, hemos compartido algunas ideas que abarcan estas cuatro etapas, basadas en las necesidades recientes de los clientes a los que hemos apoyado en este viaje

Sin una voluntad alarmista, en caso de que algo vaya mal en el despliegue, es posible que la persona afectada pueda hacer referencia a la norma ISO 31030, como una indicación razonable de si su empleador ejerció la debida diligencia y cuidado suficiente sobre su seguridad en el viaje. Los juzgados y tribunales podrían hacer lo mismo.

Conclusión: Recomendamos que las organizaciones auditen la norma ISO 31030 con respecto a su actual programa de gestión de riesgos de viaje y aborden cualquier carencia percibida utilizando recursos y conocimientos internos, complementados con aportaciones profesionales y expertas en gestión de riesgos de viaje y con la orientación de un especialista en TRM como pueda ser Healix.

Travel Risk Management (TRM) Journey



Etapa 1: Alcance del Contexto & Criterio de Riesgo

¿Qué tipos de viajeros hay y cuál es su perfil? ¿Necesidades especiales? ¿Qué opinan los empleados sobre los riesgos asociados? Considere la posibilidad de aplicar una encuesta para conocer las preocupaciones y ansiedades. Lograr la participación activa de las partes interesadas para un enfoque más orientado a la empresa a la hora de aplicar nuevas medidas, establecer un presupuesto. Defina las funciones y responsabilidades para la aplicación de la TRM.



Etapa 4: Registro & Notificación

Una vez que los empleados han regresado, la recogida de opiniones es esencial para que la empresa identifique cualquier problema y las posibles oportunidades de mejora en el futuro. Utilice la inteligencia artificial que le proporcionan los datos de las herramientas tecnológicas y las opiniones de los viajeros para que la empresa pueda poner en marcha una estrategia clara que le permita comprender las tendencias, prever los posibles retos futuros y resolver los problemas con rapidez y eficacia.

Etapa 2: Proceso de TRM

Acceder a proveedores externos competentes y creíbles para ayudar a gestionar el riesgo de los viajes. Mantener una estrategia proactiva de identificación de riesgos para anticiparse a los riesgos potenciales y estar preparados para responder eficazmente a cualquier desafío que surja. Contar con el apoyo de asesores y proveedores de confianza, que puedan analizar los riesgos de forma periódica y proactiva, lo que permitirá a las empresas responder a cualquier amenaza y, al mismo tiempo, desarrollar medidas de mitigación adecuadas a la situación.

Etapa 3: Gestionar el Viajero

Ayudar a los viajeros a entender las medidas establecidas, comunicar cómo la empresa planea gestionar los riesgos que no puede controlar. Considerar las diferentes preocupaciones, expectativas y necesidades que tiene cada viajero e incorporarlas al desarrollo de la estrategia. Se aconseja una combinación de herramientas tecnológicas como las alertas en directo, las evaluaciones de riesgo y el seguimiento de la ubicación de los viajeros, incluyendo el contacto humano directo.

Fig 1.