



**VIAJAR SEGURO, VIAJAR MEJOR  
GESTIÓN DEL RIESGO EN LOS VIAJES CORPORATIVOS**

# DE LOGÍSTICA A GESTIÓN DE CRISIS HUMANA





La seguridad del viajero comienza  
**mucho antes de que se suba al avión**

Del **caos** a la **oportunidad**:  
Profesionalizar la gestión del riesgo

Apagar fuegos vs preveer incendios

# La evolución

**ayer**

Seguro de viaje & Asistencia médica

**hoy**

Seguridad física, digital y emocional





## Seguridad física

Destino Seguro  
Transporte validado  
Asistencia 24/7

## Seguridad digital

Proteger los datos y los dispositivos  
Evitar riesgos en redes públicas

## Seguridad emocional

Evitar agotamiento, desubicación o soledad

# Lecciones aprendidas de la crisis



**Visibilidad  
total**



**Protocolos  
claros**



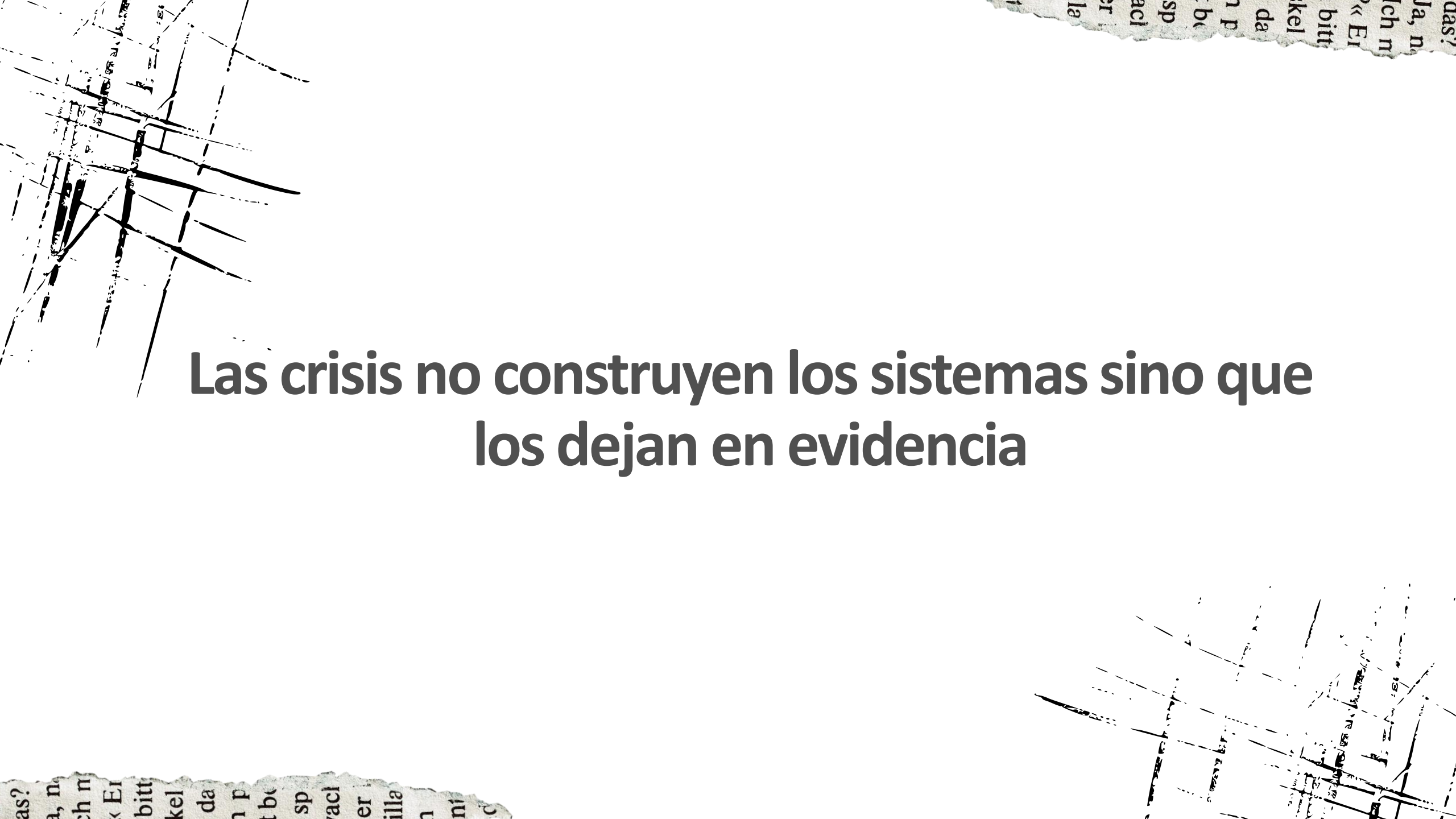
**Colaboración  
transversal**



**Comunicación**



**Flexibilidad**

The background features a white surface with abstract black lines and torn paper elements. In the top-left and bottom-right corners, there are clusters of thin, intersecting black lines. Along the top and bottom edges, there are horizontal strips of torn paper with fragments of text in German. The central text is a bold, dark gray statement.

**Las crisis no construyen los sistemas sino que  
los dejan en evidencia**

as?  
a, n  
ch n  
«Er  
bitt  
kel  
da  
n p  
tbe  
sp  
acl  
er  
illa  
n  
ni  
c

das?  
Ja, n  
lich n  
«Er  
bitt  
kel  
da  
n p  
bc  
sp  
acl  
er  
la

# DE LA GESTIÓN REACTIVA AL CONTROL INTELIGENTE

El verdadero cambio ha  
sido tecnológico

De excel a dashboard

Información en tiempo real:  
quién está dónde y  
qué está ocurriendo

Integraciones en OBT  
Partners de Seguridad

# **EL CONTROL INTELIGENTE NO DEPENDE SÓLO DE LA TECNOLOGÍA**

Hay que saber prevenir y actuar



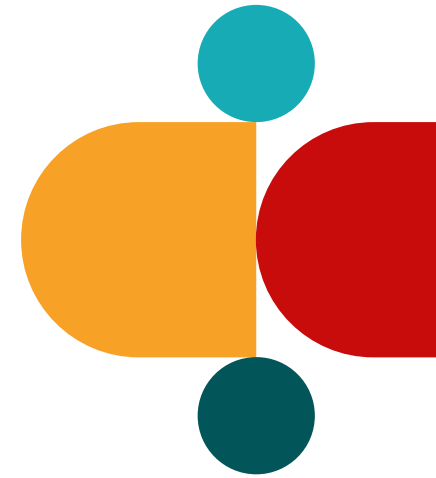
---

El control del viaje  
empieza antes del viaje y termina  
cuando el viajero vuelve seguro y  
tranquilo a casa

---

# NUEVOS RETOS

## Equilibrio ético



- 01** Proteger sin invadir la privacidad
- 02** Geolocalizar sin vigilar
- 03** Generar modelos de confianza, no de control





# LA SEGURIDAD Y LA ASG



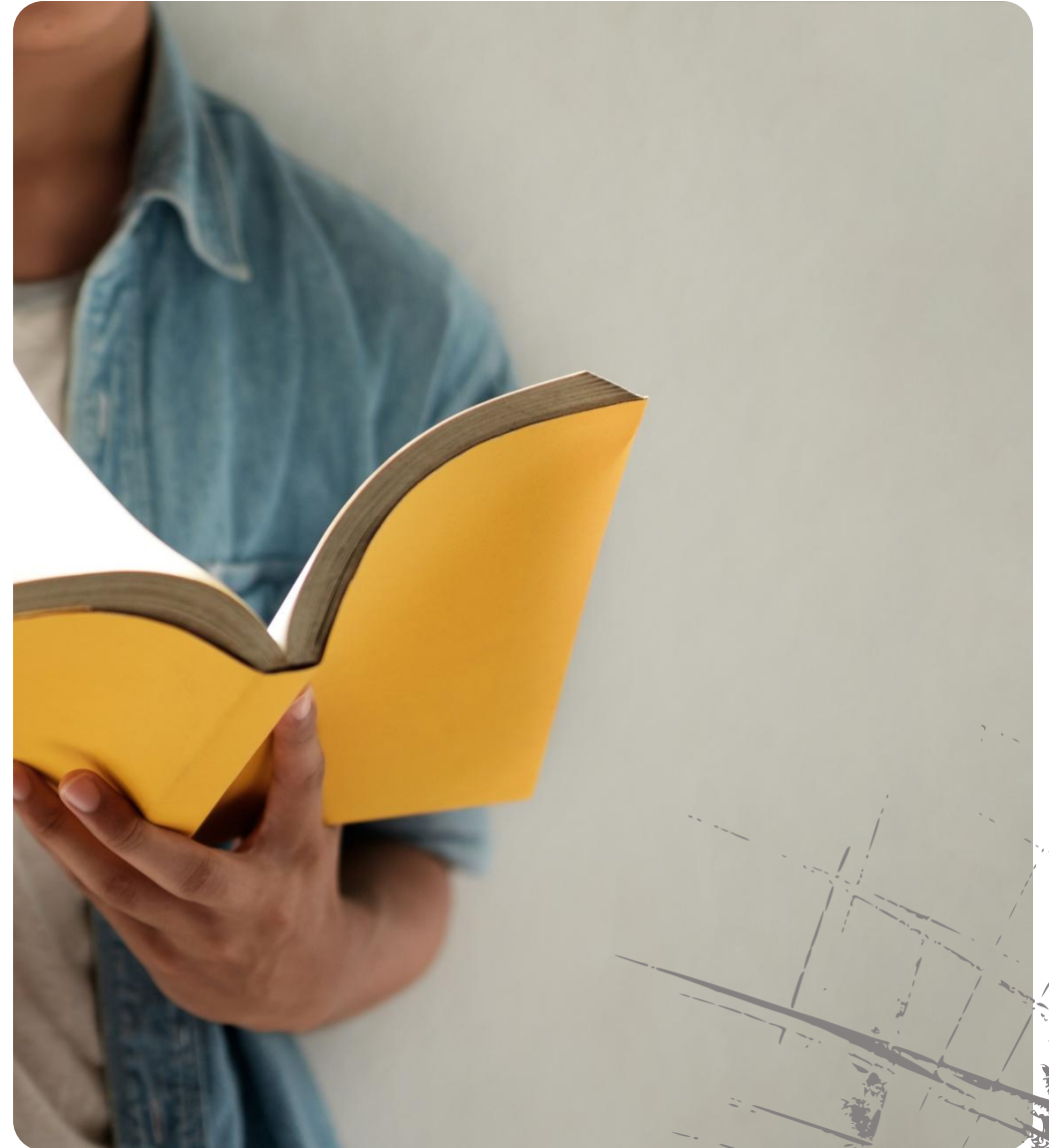
Menos viajes, mejor planificados, más seguros y con proveedores verificados





# APRENDIZAJE

La seguridad no trata solo de minimizar el riesgo, sino **convertir el riesgo en conocimiento útil**



**No solo movemos personas:  
movemos confianza**

**Cuando el viajero vuelve sano y  
tranquilo, es una victoria**

**Cada crisis nos deja un nuevo manual  
de gestión. Aprendamos.**

**De la crisis al control no hay una línea  
recta sino aprendizaje continuo**

# **DEL CAOS AL LIDERAZGO**



---

Las empresas  
son responsables  
de lo que les ocurra a los  
viajeros itinere

(deber de protección)

---

# Gestión del riesgo

## Costes y beneficios



El precio de no prevenir siempre llega... y es caro.

Invertir en prevención no es un gasto, es una inversión a futuro.

Prevenir multiplica el valor: protege personas, marca y resultados.

### Sin gestión del riesgo

La empresa asume **costes altos y descontrolados**: daños personales, costes médicos, bajas laborales, litigios, multas, pérdida de productividad y reputación.

### Coste de prevenir

Implantar un sistema de prevención implica planificación, formación y seguros pero **son costes previsibles**.

### Beneficios de la prevención

Mayor retención y formación del talento, menos incidentes, **primas más bajas**, mejor reputación y productividad.



**No prevenir cuesta caro.**

**Prevenir cuesta menos y genera más valor**



# 5 pilares de la **gestion del riesgo**





# Duty of care Seguro

## EMPRESA GESTIÓN RIESGO

**Identifica** riesgos y destinos sensibles

**Alerta** ante cambios o emergencias

**Informa y orienta** sobre cómo mitigar el riesgo

**Supervisa** los viajes en tiempo real

Ayuda a **comunicar y coordinar** durante la crisis

## SEGURO DE VIAJE

**Cubre** los costes si ocurre un incidente

**Incluye** asistencia médica, evacuación, repatriación

**Protege** frente a gastos legales o pérdidas económicas

**Respalda** toda la operativa del viaje

**Tranquilidad** para empresa y viajero

**La gestión del riesgo  
previene y protege.**

**El seguro responde y cubre  
después**



# ¿Necesito una política de gestión de riesgos?

Evalúa si estás preparado para:

## Riesgos comunes

Enfermedad  
Robos  
Desastre naturales  
Terrorismo

## Riesgos sanitarios

Los viajeros **deben viajar con las coberturas necesarias** ante cualquier emergencia médica

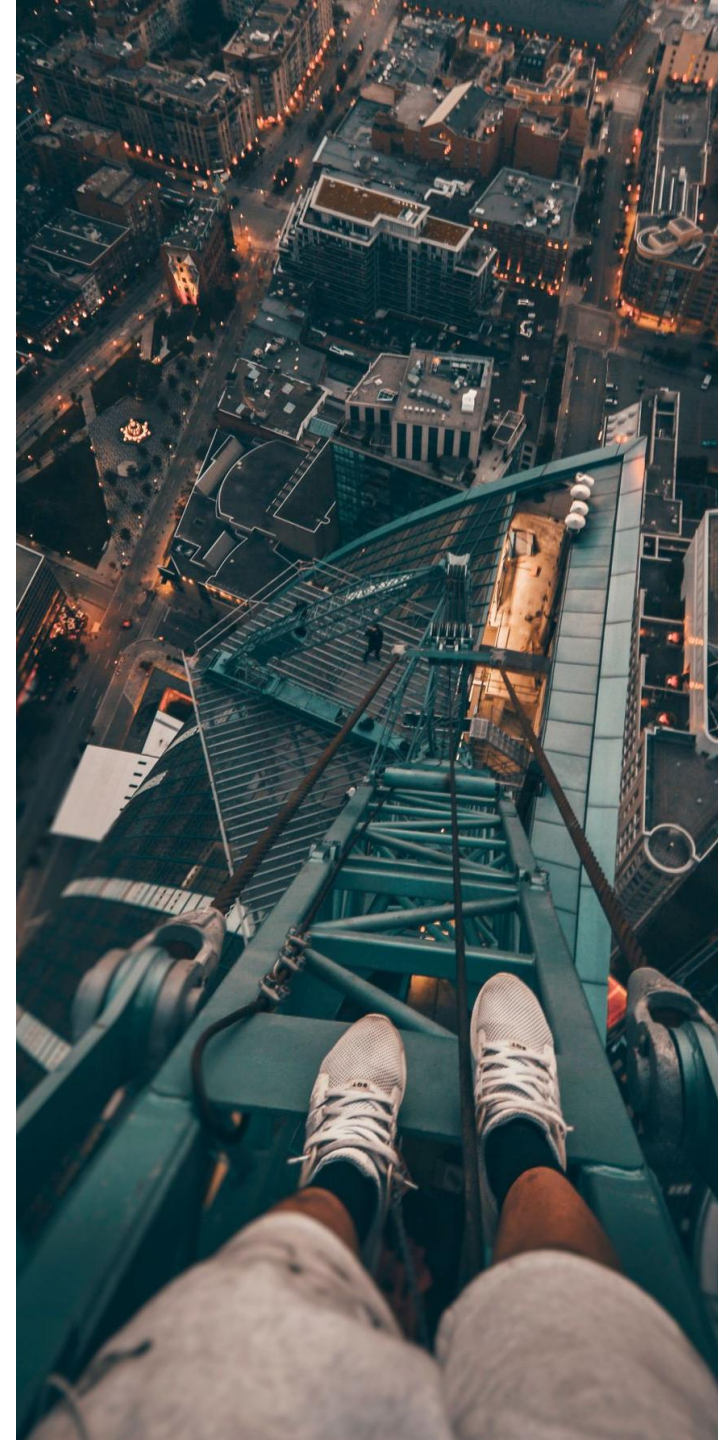
Los viajeros **deben conocer los riesgos** en destino.

## Riesgos acceso país

Los viajeros **deben conocer los requisitos de entrada al país y contar con todos los permisos** necesarios para evitar una detención en destino.

## Riesgos locales

El empleado **debe conocer la normativa local** de su destino.



# Política de gestión del riesgo

Qué debe incluir



## Alcance

Por qué existe  
Obligaciones legales  
Cómo identificar y mitigar riesgos

## Roles y responsabilidades

Responsable de política  
Departamentos implicados  
Responsabilidad de empleados y responsables

## Reservas y aprobaciones

Evaluación de riesgos en destino / viajero  
Identificación de riesgos específicos  
Aprobador de viaje

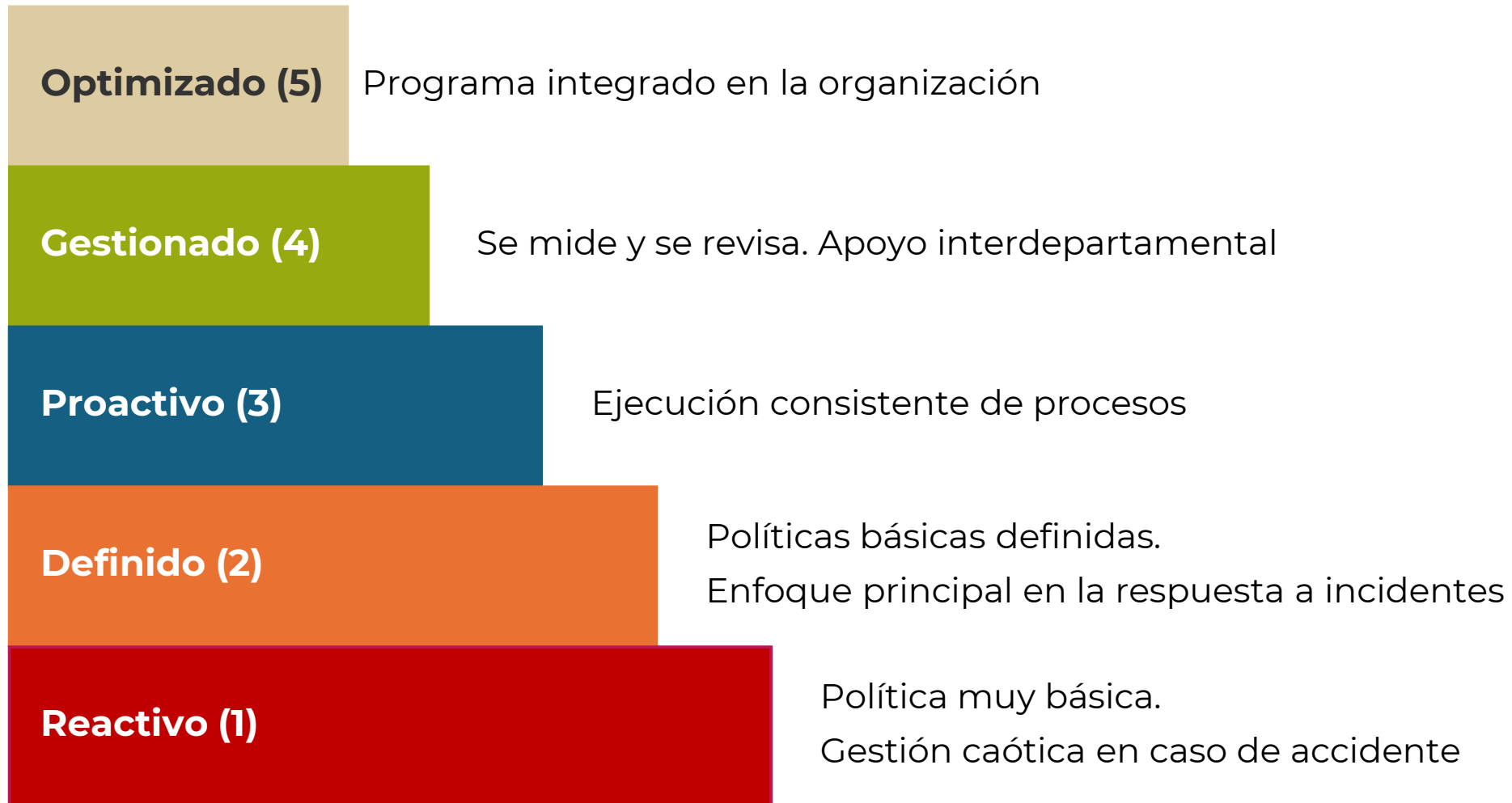
## Incidentes

Cómo se reportan  
Contactos de emergencia

## Seguros

Coberturas

# Modelo de madurez en la gestión del riesgo



# Modelo de madurez

| Key Process Area           | LEVEL 1 Reactive                                       | LEVEL 2 Defined                                                                                 | LEVEL 3 Proactive                                                                                                                | LEVEL 4 Managed                                                                                                                              | LEVEL 5 Optimized                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Policy/<br>Procedures (PP) | No defined TRM policies or procedures to maintain them | Defined TRM policies, procedures; ad hoc implementation                                         | Defined TRM policies and procedures; implementation across the organization as part of work process                              | Policies and procedures embraced throughout organization; fully integrated into corporate processes                                          | Policy and procedure improvement procedures; feedback and lessons learned regularly examined and used to improve documented policies and procedures                                                                    |
| Training (TR)              | No or little training around TRM                       | Basic traveler training defined and provided for high risk travel at minimum                    | Traveler and Travel Advisor training defined, documented and consistently delivered; integrated into the travel business process | Training requirement integrated into travel authorization; training history maintained; exercises and drills conducted                       | The training program includes an improvement process; metrics drive training effectiveness; training provided based on risk, location and/or special situation                                                         |
| Risk Assessment (RA)       | No established practice or standards                   | Basic standard and process defined to evaluate risk of a trip                                   | Risk assessment is consistently applied to each trip based on defined risk criteria                                              | Management is actively engaged in reviewing risk assessments; risk assessment tied into travel policy                                        | Improvement process in place to review and enhance the risk assessment process; metrics are captured to support decision-making                                                                                        |
| Risk Disclosure (RD)       | No established practice or standards                   | Basic, documented process is defined to provide risk disclosure to the traveler before the trip | Risk disclosure information is provided prior to each trip                                                                       | Risk disclosure information is continually updated throughout the trip                                                                       | Process improvement in place to measure and enhance the risk disclosure process; lessons learned are examined and used                                                                                                 |
| Risk Mitigation (RM)       | No established practice or standards                   | Basic, documented processes to mitigate various risks                                           | Active involvement by management for risk mitigation; high-risk trips have formal review and plan                                | Management is actively engaged in organization-wide risk mitigation; process is consistently applied to each trip exceeding a risk threshold | A process is in place to continuously improve risk mitigation strategies and implementation; lessons learned are captured and incorporated into documented procedures                                                  |
| Risk Monitoring (RMON)     | Ad hoc awareness of threats or hazards                 | Basic process is established and documented to monitor potential threats or hazards             | All hazard monitoring program continuously operating 24x7; monitoring integrated into Risk Disclosure process                    | Risk monitoring program uses itinerary data to focus effort; Monitoring integrated into Risk Disclosure and Notification processes           | Process improvement procedures utilized to ensure continuous improvement of the monitoring process with emphasis on predictive threat identification; metrics and lessons learned captured and used to enhance process |

| Key Process Area     | LEVEL 1 Reactive                             | LEVEL 2 Defined                                                                            | LEVEL 3 Proactive                                                                                                                      | LEVEL 4 Managed                                                                                                                                                                                          | LEVEL 5 Optimized                                                                                                                                                   |
|----------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Response (RP)        | Response program is ad hoc                   | Basic response program is defined and documented; gaps identified but may not be addressed | Documented response program is consistently applied; cross functional integration and communication                                    | Central authority for the response program established; integrated into the organization's emergency response program; metrics collected and reviewed; drills and exercises included in training program | A process is in place to continuously improve the response program; metrics and lessons learned drive response speed and effectiveness                              |
| Notification (NT)    | No notification procedures or tools          | Basic process defined and documented to provide risk notification                          | Consistent processes are utilized to provide risk notifications; notifications sent to all appropriate recipients                      | Notification process collects and retains message history and metrics; notification process is integrated into overall organization crisis management program                                            | Metrics and lessons learned are examined and used to improve the notification process                                                                               |
| Data Management (DM) | No data systems to support TRM               | Basic data systems to support traveler tracking                                            | Integrated data management to support risk assessment, risk disclosure, tracking, notifications and communications; trip data archived | Continuously updated and integrated data management in support of the TRM program; quality review process implemented; metrics collected and monitored                                                   | Improvement process in place to continuously improve the scope and quality of the data; metrics and lessons learned are used to improve the data management program |
| Communication (CO)   | No or ad hoc communication with stakeholders | Basic and documented program around risk communications                                    | Communication integrated into the travel business process; consistent processes used to distribute information                         | Organizational management engaged in TRM communications program; multi-level and multi-modal communications program                                                                                      | Improvement process in place to capture and apply feedback and lessons learned; metrics are captured to support the improvement program                             |

Fuente: TRAVEL RISK MANAGEMENT MATURITY MODEL™ (TRM3™)

# RFP

## Gestión del riesgo

| Extra costs                                                                               | Supplier 1             | Supplier 2                 | Supplier 3                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| Additional TravelTracker Data Feeds                                                       | 500 USD per feed       | 9 automatic feeds included | 925 USD per feed                  |
| Travel assistance                                                                         | pending                | waived                     | 185 USD simple // 330 USD complex |
| Medical coordination fee (air ambulance)                                                  | 15% of the total costs | 5% of the total costs      | 12.50%                            |
| Medical coordination fee (air charter)                                                    | 15% of the total costs | 5% of the total costs      |                                   |
| Medical coordination fee (ground or maritime)                                             | 15% of the total costs | 5% of the total costs      |                                   |
| Coordination fee for repatriation of mortal remains                                       | \$2,205                | \$975                      | \$1,170                           |
| Coordination fee for local funeral services                                               | \$2,205                | \$975                      |                                   |
| Outpatient <14 days (per case)                                                            | \$220                  | \$390                      | Simple 185 USD / Complex 330 USD  |
| Outpatient 14-60 (per case)                                                               | \$370                  | \$390                      | Simple 185 USD / Complex 330 USD  |
| Outpatient >60 days (per case)                                                            | to be checked          | \$390                      | Simple 185 USD / Complex 330 USD  |
| Inpatient <14 days (per case)                                                             | \$270                  | \$715                      | \$1,170                           |
| Inpatient 14-60 (per case)                                                                | \$390                  | >30 days 1105              | \$1,170                           |
| Inpatient >60 days (per case)                                                             | to be checked          | >30 days 1105              | \$1,170                           |
| Coordination fee for dispatch of medication                                               | 15% of the total costs | 390                        |                                   |
| Senior Health Consultant (daily fee)                                                      | \$3,500                |                            |                                   |
| Health consultant                                                                         | \$2,650                |                            |                                   |
| Travel time per consultant                                                                | 75% of daily rate      |                            |                                   |
| Specialists/anaesthetis (medical escort) Asia                                             | \$4,710                |                            |                                   |
| Specialists/anaesthetis (medical escort) US, EU, Middle East                              | \$7,460                |                            |                                   |
| Specialists/anaesthetis (medical escort) Australia, Africa, CIS                           | \$4,890                |                            |                                   |
| General practitioner (medical escort) Asia                                                | \$4,710                | \$1,950                    |                                   |
| General practitioner (medical escort) US, EU, Middle East                                 | \$7,460                | \$1,950                    | \$2,460                           |
| General practitioner (medical escort) Australia, Africa, CIS                              | \$4,890                | \$1,950                    |                                   |
| ICU nurse (medical escort) Asia                                                           | \$1,805                |                            |                                   |
| ICU nurse (medical escort) US, EU, Middle East                                            | \$4,775                |                            |                                   |
| ICU nurse (medical escort) Australia, Africa, CIS                                         | \$2,500                |                            |                                   |
| Nurse (medical escort) Asia                                                               | \$1,630                | \$1,235                    | \$1,850                           |
| Nurse (medical escort) US, EU, Middle East                                                | \$4,305                | \$1,235                    |                                   |
| Nurse (medical escort) Australia, Africa, CIS                                             | \$2,335                | \$1,235                    |                                   |
| Ancillary costs for escort not included                                                   |                        |                            |                                   |
| Medical coordination fee for evacuation by scheduled airline <2 hours seated patient      | \$290                  |                            |                                   |
| Medical coordination fee for evacuation by scheduled airline <2 hours stretcher patient   | \$875                  |                            |                                   |
| Medical coordination fee for evacuation by scheduled airline 2-6 hours seated patient     | \$875                  |                            |                                   |
| Medical coordination fee for evacuation by scheduled airline 2-6 hours stretcher patient  | \$1,740                |                            |                                   |
| Medical coordination fee for evacuation by scheduled airline 6-10 hours seated patient    | \$1,455                |                            |                                   |
| Medical coordination fee for evacuation by scheduled airline 6-10 hours stretcher patient | \$2,620                |                            |                                   |
| Medical coordination fee for evacuation by scheduled airline >10 hours seated patient     | \$2,035                |                            |                                   |

# Responsabilidad

## Duty of care

### Identificar

Riesgos en destino

### Alertar

A los viajeros de los riesgos

### Mitigar

Informar a los viajeros



# Buscador de viajeros

 Panel de control  Mensajes enviados  Recursos

**3** De viaje actualmente 

**3** De viaje próximamente  
(próximos 14 días) 

## Buscar viajeros

 Enviar correo a los viajeros

 Descargar informe  
(.xlsx)

Ordenar por  
Fecha de inicio



Filtrar

Select  
Global



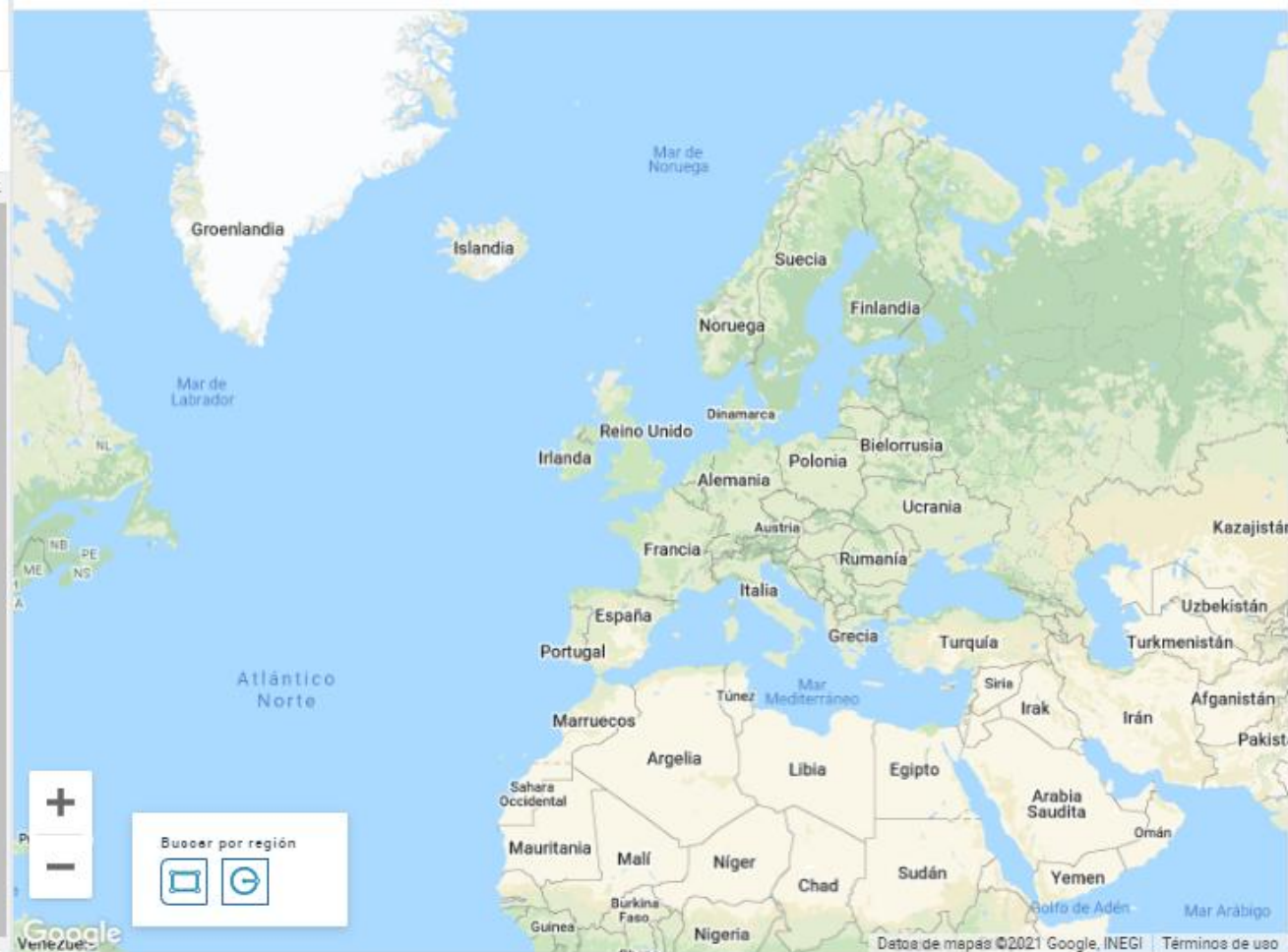
Búsqueda

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Buscar viajeros

Los resultados de la búsqueda de viajeros se muestran aquí.





# Implementación

## Duty of care

### Agencia

Conseguir todos los datos de la agencia

### Protocolo actuación

Rellenarlo con mucho mimo

### Comunicar

Informar a los viajeros

## ANTES DEL VIAJE

**Registro obligatorio del viaje** en la herramienta de reservas o con la agencia autorizada

**Evaluación de riesgos del destino** (sanitarios, políticos, climáticos, seguridad ciudadana)

**Autorización previa** para viajes a **destinos** con nivel de **riesgo medio o alto**

**Formación en seguridad del viajero** (medidas de precaución en destino).

**Seguro de viaje corporativo** que cubra asistencia médica, evacuación y repatriación

**Registro de contactos de emergencia** y comunicación previa de itinerarios al responsable correspondiente

Lista de **proveedores con homologaciones** de seguridad

## DURANTE EL VIAJE

Sistema de **geolocalización** voluntario o **check-in de seguridad** (por app o mensaje) para confirmar que el viajero está bien.

**Canales de comunicación 24/7** con la agencia o departamento de seguridad

**Protocolos claros** ante incidentes (pérdida de documentos, emergencias médicas, conflictos, desastres naturales).

**Uso obligatorio de transporte seguro** (taxis oficiales, traslados concertados o apps corporativas).

**Restricciones de desplazamientos** nocturnos o a zonas de riesgo.

**Guía de comportamiento local** (normas culturales, vestimenta, precauciones).

## DESPUÉS DEL VIAJE

**Informe postviaje** en caso de incidente o situación de riesgo

**Asistencia psicológica** si el viaje ha implicado estrés o exposición a situaciones complejas.

**Revisión periódica** de destinos críticos en base a experiencias reales de los viajeros.

Vincular los **indicadores** de seguridad al **cuadro de mando** del programa de viajes



# Responsabilidad de las empresas

**Identificar** riesgos del viaje

**Alertar** al viajero de los riesgos del viaje

**Formar al viajero** para mitigar los riesgos del viaje