

VIAJES Y SEGURIDAD – LO QUE LOS EMPLEADORES DEBEN CUIDAR



Las empresas operan en un mundo interconectado en aumento y con una cadena de suministro y operaciones de naturaleza global, el personal necesita viajar internacionalmente con frecuencia. Además, los expatriados están siendo ubicados en lugares remotos, frecuentemente en áreas de inestabilidad política y económica. Si bien este movimiento de la mano de obra en todo el mundo es esencial para los negocios estratégicos de crecimiento, los riesgos para los empleados pueden ser considerables.

AMENAZAS A LOS EMPLEADOS

A medida que una empresa amplía su presencia en todo el mundo, su personal viaja cada vez más a diversas partes del mundo con problemas de gobernabilidad, donde la seguridad, frente a amenazas tales como ataques cibernéticos, delitos violentos, extorsión malintencionada, desorden civil y el terrorismo, no puede ser garantizada. Muchos países tienen una pobre infraestructura médica agravando la amenaza de una lesión o enfermedad pandémica, tales como el reciente brote de Ébola en África.

Cuando el personal viaja al extranjero, a menudo visita zonas de relativa afluencia dentro de grandes ciudades de estados frágiles. También pueden visitar fábricas aisladas o muy concurridas de extensas zonas industriales con grandes zonas urbanas, y es a menudo el viajero solitario el que se convierte en el más vulnerable.

Lugares ubicados en zonas de riqueza, o donde se congregan los extranjeros, pueden convertirse en blancos terroristas como el incidente de Westgate Mall en Nairobi en 2013. Además, si una empresa es vista como símbolo emblemático del oeste, esto puede atraer la atención de los terroristas.

Una mala imagen pública puede hacer que las empresas sean el objetivo de grupos agraviados representando a la fuerza de trabajo si la empresa se percibe como explotadora.

Como consecuencia, pueden estallar disturbios, especialmente en lugares frecuentados por visitantes extranjeros o zonas comerciales costosas.

Aunque los disturbios y ataques terroristas pueden ser extremadamente altos en severidad, afortunadamente son relativamente bajos en frecuencia. Por el contrario, las amenazas más comunes para el personal incluyen accidentes de tráfico y la delincuencia callejera.

Atraídos por aquellos que pueden verse perdidos bajo la influencia del alcohol, los delincuentes oportunistas pueden arrebatarse las bolsas, asaltar a peatones o alterar bebidas con la intención de robar o agredir sexualmente a sus víctimas.

El secuestro también va en aumento en la medida que los oportunistas buscan un pago de rescate rápido de una oficina local, en contraposición a los arreglos negociados de alta demanda todavía practicados por bandas establecidas alrededor del mundo.

SU DEBER DE CUIDAR

Las empresas tienen un deber corporativo de prestar la atención y el requisito legal de preparar adecuadamente a sus empleados para viajes y apoyarlos durante y después de los mismos.

Si esto no es sólidamente demostrado o llevado a cabo, las consecuencias para los empleados y la empresa como un todo pueden ser severas, generando procedimientos judiciales y daño a su reputación que en definitiva afectan sus ganancias.

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN DE RIESGOS -DEMOSTRANDO EL DEBER DE CUIDAR

A los fines de demostrar un sólido deber de cuidar al personal que viaja de trabajo o va a trabajar al exterior, las compañías deben asegurarse de tener estrategias de mitigación de riesgos.

POLÍTICA DE VIAJES DE LA COMPAÑÍA

A la vanguardia de cualquier estrategia eficaz de mitigación de riesgo de viajes, deben existir políticas claras y simples y procedimientos que permitan a una empresa saber dónde

están sus empleados, lo que están haciendo y cómo pueden estar mejor preparados y protegidos durante dichas actividades.

La política de viajes de una compañía debe tener dos objetivos:

1) Garantizar, bajo el deber de cuidar, el mayor grado de seguridad y protección posible para los empleados cuando viajen al exterior.

2) Asegurar que todos los viajes relacionados con negocios a países clasificados de riesgo estarán sujetos a una evaluación del riesgo formal.

El control de la política de viajes podría apoyar ya sea a la función de seguridad o, si no hay ninguna, al Departamento de recursos humanos dependiendo de la estructura del negocio.

CONSIDERACIONES PREVIAS AL VIAJE

Un proceso de evaluación de riesgos informa a la organización en cuanto a si un entrenamiento o apoyo más sólido es necesario para los viajeros de negocios antes de llevarse a cabo.

Para que la política de viajes de la empresa sea efectiva, es importante tener acceso a una herramienta de riesgo actualizado para viajes a otro país. Esto permite que una organización arriesgue evaluar viajes en consonancia con su apetito por el riesgo y también supervisar las situaciones que se desarrollan, manteniendo a la compañía informada en caso que se necesite tomar decisiones sobre la ubicación particular de su personal. Dicha herramienta también permite a los viajeros acceder a información útil sobre el país que están visitando incluyendo temas actuales de seguridad, sensibilidades culturales y religiosas e información de contacto de la embajada local.

Podría ser un viaje a una región relativamente segura y por lo tanto el empleado simplemente puede requerir información sobre la seguridad básica del país, sin embargo, si el destino supera un umbral de riesgo determinado, podría ser requerido mayor apoyo. Esto puede incluir la capacitación en seguridad cara a cara, servicios de recepción y bienvenida, o una escolta de seguridad durante el viaje.

RESPUESTAS A INCIDENTES

Si bien la evaluación de los riesgos y la preparación antes de viajar es imprescindible, también es de vital importancia que la política de viajes de la empresa describa lo que los empleados deben hacer en caso de un incidente, por ejemplo, a quién llamar y cómo comportarse.

Las respuestas del empleado a los incidentes tendrán que estar en línea con el plan de gestión de crisis de la empresa que a su vez, está informado en cierta medida por las pólizas de seguro que están en su lugar. Por ejemplo, si un empleado se lesiona durante un viaje de negocios, debería estar consciente que debe llamar al proveedor mencionado en el programa de seguros de viaje de la compañía.

QUIENES SOMOS

Rontarca Willis es el más importantes asesor de seguros y riesgos del País. Con 4 oficinas a nivel nacional y más de 400 en el mundo, tenemos equipos regionales ubicados cerca de nuestros clientes. Nos tomamos el tiempo necesario para conocer las necesidades de cada empresa y de la industria para comprender en su totalidad el conjunto único de riesgos que cada uno afronta. Construimos gestión del riesgo adaptada, mitigación y los programas de seguro para apoyar a nuestros clientes con los retos de su negocio.

Nuestro enfoque de la industria junto con la gestión de riesgos, las reclamaciones y la experiencia en colocación de seguros supone que estamos bien ubicados para ayudar tanto con las exposiciones de negocios tradicionales como con las emergentes. Trabajamos junto a los Riesgos de Emergencia Especiales (SCR), que es parte del grupo Willis. SCR posee Alerta: 24, un servicio de Gestión de Crisis y Consultoría de Riesgos de Seguridad que vincula identificación de riesgos y mitigación de riesgos con coordinación de la crisis. Para informarse de cómo podemos ayudarle a cumplir con los requisitos de su deber de cuidar, favor no dude en contactarnos.