



CWT **VISION**

Enero 2016

Protegiendo a sus viajeros y a su organización

La seguridad y prevención son clave en el mundo actual. Descubra cómo confeccionar un programa sólido para 2016 y más allá.

Carlson
Wagonlit
Travel

¿Cree que está haciendo todo lo necesario para proteger a sus viajeros? Piénselo bien.

Cuando se trata de seguridad y prevención, algunos responsables de compras de viajes creen que si cuentan con sistemas de localización de viajeros su trabajo está hecho. No obstante, tenga en cuenta la gran variedad de situaciones que pueden ocurrir durante cualquier desplazamiento y pregúntese si está equipado para prestar asistencia las 24/7.

La localización de los viajeros y el envío de alertas, si bien esenciales, son acciones reactivas y únicamente constituyen los cimientos de un programa de seguridad y prevención completo. En un mundo como el actual, los responsables de compras de viajes deben ir más allá y, de forma proactiva, mantener a sus viajeros (así como al resto de sus empleados) seguros y conectados.

¿Pueden sus viajeros llamar a alguien de confianza a cualquier hora en cualquiera de las siguientes situaciones?

Luis, formador, se ve sorprendido por una crisis política durante su viaje. ¿Posee usted el conocimiento y la capacidad de proporcionar asistencia en materia de seguridad en tiempo real y de manera innovadora y poner a salvo a Luis de forma inmediata?



Raúl, vicepresidente, está planeando viajar a un país conocido por sus elevados índices de criminalidad y solicita recomendaciones e información que le ayuden a garantizar su seguridad tanto antes de viajar como una vez en destino. ¿Puede usted prestarle asistencia y brindarle la información crucial que necesita antes y durante su viaje?



Durante un desplazamiento internacional, la ejecutiva de Ventas de su empresa, Alicia, se da cuenta de que se ha olvidado en casa una prescripción médica vital para ella. ¿Está preparado para ayudar a Alicia a obtener su medicación en el extranjero?



¿Cómo puede estar al día?

Al margen de las obligaciones éticas y morales de su empresa para con sus viajeros y demás empleados, recientemente se ha incrementado el énfasis en las obligaciones de carácter legal, financiero y de reputación. Es cada vez más frecuente que las empresas tengan responsabilidades legales en caso de negligencia ya que los jueces tienden a estimar que estas no han proporcionado suficiente información ni atención a los empleados. Las empresas deben comunicar mejor para lograr un compromiso universal de cumplimiento y de seguridad y prevención. Al poner en marcha sistemas de protección legal, sanitaria, de seguridad y de prevención y al garantizar que sus procesos están debidamente documentados y pueden ser auditados, usted podrá ayudar a su organización a asentar las bases del éxito para los próximos años.

Contar con una póliza de seguros no es suficiente. Necesita colaborar con un proveedor en materia de seguridad y prevención de confianza que esté dispuesto a ayudarle 24/7.

Por este motivo, CWT trabaja con proveedores líderes en gestión del riesgo, para garantizar que usted cuenta con el apoyo que precisa independientemente de la póliza que tenga contratada.

Los proveedores líderes en materia de seguridad y prevención ofrecen supervisión logística e incluso trabajarán con usted y su aseguradora para determinar la elegibilidad y gestionar las reclamaciones.

¿Cuáles son las ventajas de contar con una oferta sólida en materia de seguridad y prevención para su empresa?



Mejora el clima, el bienestar y la productividad



Fomenta el retorno de la inversión a través de la resiliencia empresarial



Está en línea con las obligaciones de RSC



Reduce los riesgos legales y financieros



Protege la reputación de su organización

3 consejos para construir un programa de prevención y seguridad de vanguardia

Si todavía no lo ha hecho, plantéese trabajar con su proveedor de servicios de prevención y seguridad para implementar los aspectos que vamos a citar a continuación y que responden a un programa de seguridad y prevención maduro. Si todavía no posee un proveedor, CWT trabajará con usted para recomendarle uno que satisfaga sus necesidades.

1 **Proporcione información de destino y asegúrese de que sus viajeros estén siempre conectados**

Para gestionar la prevención y seguridad de forma proactiva necesita información que le ayude a anticipar problemas potenciales. En función del destino, tendrá que evaluar si necesita proporcionar a los viajeros una formación especial o reforzar las medidas de seguridad. Para los destinos de alto riesgo necesitará un proceso de aprobación que implique a los equipos de prevención y recursos humanos de su empresa entre otros.

Contar con inteligencia en materia de prevención y seguridad es clave para sus comunicaciones. Al proporcionar a los viajeros información personalizada y contextualizada en base a sus itinerarios, los viajeros estarán más tranquilos al saber que alguien se preocupa por ellos. Es importante trabajar con un líder en inteligencia de seguridad que pronostique situaciones de crisis e incidentes potenciales para determinar cuáles son los riesgos locales, nacionales, regionales y mundiales y que le ayude a ver cómo se verán afectados sus viajeros y operaciones.

2 **Proporcione asistencia médica y de seguridad**

Existe la idea equivocada de que la asistencia médica y de seguridad es necesaria únicamente durante una emergencia. No obstante, si es capaz de ofrecer todo tipo de asistencia a sus viajeros, desde una evacuación por un golpe militar hasta asistencia médica básica, esto hará que eviten cualquier riesgo y se mantengan sanos. Además, de este modo su empresa no solo cumple con su obligación, sino que también gana en competitividad: mostrar el hincapié que hace su empresa para salvaguardar la integridad de sus empleados durante sus desplazamientos le permitirá retener y atraer el talento.

También es posible que tenga que ofrecer un mecanismo de comunicación bidireccional que permita a los viajeros enviar un mensaje avisando de su situación en caso de incidentes. Cuando baraje distintas opciones de comunicación, asegúrese de que opta por una solución rastreable y que pueda ser auditada para proteger tanto a sus viajeros como a su organización.

3 **Proporcione formación a sus viajeros**

Formar a sus empleados contribuirá a su seguridad y bienestar durante sus desplazamientos y mejorará su nivel de satisfacción. Trabajar con un proveedor de servicios de seguridad y prevención que sea líder en formación sobre gestión de riesgos para gestores de viajes hará que su programa tenga éxito. No obstante, el que los gestores de viajes tengan acceso a la información no basta. Asegúrese de que tanto el gestor de viajes como el proveedor comparten consejos de viajes con los viajeros que les animen a estar atentos a su entorno y a cualquier riesgo potencial.

¿Qué tipo de información debe compartir con sus viajeros?



Médica

- Vacunas recomendadas.
- Salubridad del agua y la comida y precauciones a adoptar.
- Estándares de asistencia médica.



Seguridad

- Información del país.
- Riesgos potenciales de terrorismo y crimen con violencia.
- Desastres naturales.
- Leyes específicas.



Viaje

- Voltaje eléctrico y tipos de enchufe.
- Tipo de cambio de divisa.
- Usos culturales.