

2021:

La lección: esperar lo inesperado.

FCM

Desde condiciones meteorológicas extremas hasta cancelaciones inesperadas en vuelos y trenes, el año 2021 fue una lección para todos dejando clara la importancia de contar con un plan estratégico ante cualquier eventualidad. Juntos, FCM y nuestros socios de Gestión de Riesgos ayudaron a los viajeros, organizadores y administradores de viajes a hacer frente a un amplio abanico de interrupciones nunca vistas.

Como se predijo en 2020, la empresas y sus empleados fuera de su país se enfrentaron a nuevos y conocidos obstáculos planteados por las pruebas, las vacunas y los requisitos de entrada/salida. En total, FCM entregó más de 5.800 alertas de entrada/salida a clientes que buscaban reiniciar sus programas de viajes. Pero eso es sólo un tercio de las 17.000 alertas de viaje enviadas a cada programa por correo electrónico, SMS, FCM Mobile y FCM Hub, en colaboración con Crisis24.

He aquí uno de los muchos ejemplos de cómo estas alertas resultaron vitales. La turbulenta apertura de la ruta Trans-Tasman entre Australia y Nueva Zelanda, donde las autoridades se esforzaron por mantener habilitado en dos direcciones su carril de viaje entre abril y julio. Con las alertas de FCM, los gestores de viajes pudieron supervisar, evaluar y responder de forma proactiva a los nuevos acontecimientos y tomar decisiones críticas para mitigar los riesgos a los que se enfrentan sus viajeros.

Al margen de los intentos de los gobiernos por reabrir rutas seguras, los gestores de viajes y riesgos tuvieron que superar obstáculos como es el caso de la variante de COVID-19 y sus factores de riesgo asociados. Algunos, por ejemplo, tuvieron que hacer frente también a las suspensiones de los vuelos. Las aerolíneas comerciales se esforzaron por mantener las operaciones de vuelo mientras recuperaban a los trabajadores despedidos y reincorporaban los aviones en tierra a la rotación, todo ello mientras aplicaban las normas y mandatos relacionados con COVID-19. Esto significaba que los viajeros se enfrentaban a menudo a largos retrasos, cancelaciones e interrupciones en sus vuelos.

Mientras que algunas empresas impusieron restricciones a los viajes internacionales, otras tuvieron que hacer frente a problemas internos que pusieron a prueba el alojamiento y el transporte en la localidad. Por ejemplo, la agitación social fue un tema común en todo el mundo en 2021. En las principales ciudades del mundo, desde Melbourne hasta París, y desde Glasgow hasta Washington D.C., se registraron protestas medioambientales, políticas y en contra de los cierres de las empresas.

Aumenta la estrategia ante los Riesgos de Viaje

Con una infinidad de retos a los que se enfrentan los gestores de viajes, la comunidad de gestión de riesgos de viajes acogió la nueva norma ISO 31030 de manera contundente. Publicada formalmente en septiembre de 2021, la ISO 31030 es una nueva norma internacional que proporciona a las organizaciones un enfoque común sobre cómo gestionar los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores itinerantes. En particular, la norma ofrece un enfoque estructurado para el desarrollo, la implementación, la evaluación y la revisión de los aspectos vinculados a la gestión de riesgos de viaje, desde la política hasta el desarrollo de programas y estrategias de prevención.

Para muchas organizaciones, disponer de una estrategia de gestión de riesgos de viaje fue de gran ayuda a la hora de enfrentarse a lo inesperado en 2021. Los incidentes y accidentes de transporte fueron poco frecuentes, pero no estuvieron ausentes. En Taiwán, por ejemplo, un Taroko Express que iba de Shulin a Taitung descarriló cuando entraba en un túnel. El tren de ocho vagones, que llevaba 494 pasajeros y 4 miembros del personal en ese momento, chocó con un camión poco antes de entrar en el túnel. Fue el accidente ferroviario más mortífero en Taiwán desde 1948.

En Estados Unidos, los viajeros tampoco fueron inmunes a los riesgos, con un incidente aéreo ocurrido en febrero. Un vuelo de United Airlines, que tenía previsto salir de Denver a Honolulu, sufrió un fallo de motor no controlado cuatro minutos después del despegue. El avión regresó sano y salvo al aeropuerto, pero el incidente provocó que Boeing y otras autoridades de aviación civil de todo el mundo recomendaran dejar en tierra temporalmente los aviones B777 con motores de la serie PW4000-112 de Pratt & Whitney.

Una mirada al 2022

Con el año 2021 como telón de fondo, los programas de viaje de todas categorías y dimensiones miran más allá del 2022, anticipándose a los nuevos retos y oportunidades en un mundo impulsado por el constante cambio en cuestión de Riesgos de Viaje.

Es de esperar que surjan retos similares que afectarán a los viajeros, además de las interrupciones que suponen las inclemencias del tiempo y las dificultades operativas. Muchas empresas harán hincapié en el seguimiento y la comunicación de los viajeros como parte fundamental para los riesgos de viaje.

Una cosa es segura: las empresas están buscando regresar a los viajes. Y las estrategias digitales serán un componente vital para los gestores de viajes que busquen construir o reforzar su estrategia de gestión de riesgos de viaje. La transformación digital fue una fuerza impulsora en 2021 y seguirá siendo un beneficio para las empresas en 2022.

Las empresas de gestión de riesgos se centran en el seguimiento de los principales eventos mundiales, como los Juegos Olímpicos de Pekín 2022, la Copa Mundial de la FIFA en Qatar y los Juegos de la Commonwealth en Birmingham. Considere que su TMC desempeña un papel fundamental a la hora de ayudar a localizar, comunicar y facilitar la información crítica y las necesidades de transporte a los viajeros, organizadores y gestores.

Con la idea de "esperar lo inesperado", FCM ha invertido en herramientas para ayudar a las empresas de todos los sectores a gestionar sus estrategias para el retorno a los viajes. Desde la adquisición de WhereTo y Shep, hasta la asociación con Sherpa, estamos ayudando a mantener a los viajeros al día sobre los cambios en las restricciones de viaje.

¿Qué otros tipos de perturbaciones en los viajes podemos esperar en 2022? Principalmente la amenaza que suponen los ciberdelincuentes, ya que los viajeros están más conectados que nunca.

Otros factores a considerar serán, los retos políticos, económicos y de transporte que supondrán un riesgo sustancial para los viajeros en los próximos 12 meses y en adelante.

¿Qué pueden hacer las organizaciones con el fin de anticiparse a lo que se avecina? Los gestores de viajes pueden recurrir a su TMC para mostrar su verdadero valor con la ayuda de su gente, sus productos y sus asociaciones. Desde el apoyo dedicado a los viajes 24/7 hasta las herramientas que ayudan a facilitar la comunicación de forma rápida y crucial, así como las relaciones cruciales con terceros, tanto con los proveedores de servicios aéreos, ferroviarios y hoteleros como con los profesionales de Seguridad, Salud y Asistencia.

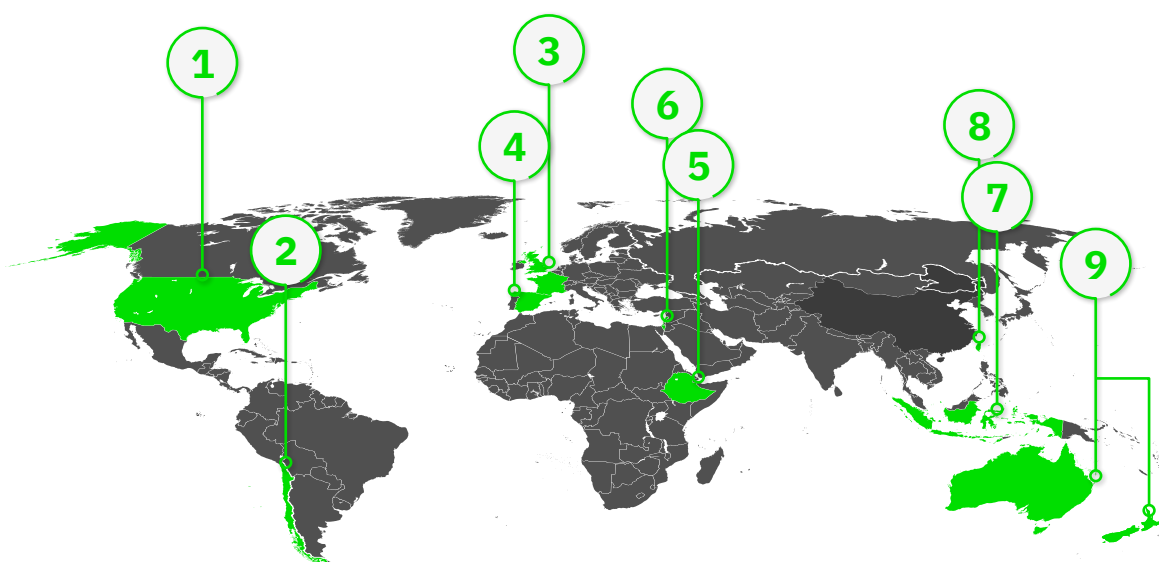
¿Mantener la seguridad de sus viajeros es su máxima prioridad? La nuestra también.

Hablemos >



Análisis Global

2021



1. ESTADOS UNIDOS

2. CHILE

3. REINO UNIDO & FRANCIA

4. ESPAÑA

5. ETÍOPIA

6. ISRAEL

7. INDONESIA

8. TAIWAN

9. AUSTRALIA & NUEVA ZEALANDA

1: ESTADOS UNIDOS

En septiembre de 2021, un tren de Amtrak con 141 pasajeros y 17 miembros de la tripulación descarriló cerca de Joplin, Montana. Esto desencadenó el Protocolo sobre el Comunicado para el Manejo de Crisis de FCM, un proceso automatizado diseñado para ayudar a los gestores de viajes en la detección inmediata de incidentes críticos que afecten a sus programas de viajes.

Otras amenazas incluían una turbulenta transición presidencial que culminó en un disturbio en el Capitolio de Washington DC. En 2022, EE.UU. seguirá enfrentándose a retos políticos con las elecciones de mitad de mandato previstas para noviembre, así como a retos medioambientales, ya que el país se enfrenta a huracanes, tornados y otras condiciones meteorológicas severas cada vez más intensas. Las empresas deben prepararse para las suspensiones de los vuelos, ya que las compañías aéreas se enfrentan a un número creciente de retos operativos.

4: SPAIN

En septiembre de 2021 los recuerdos de la erupción del Eyjafjallajökull se apoderaron de Europa cuando España comenzó a seguir la erupción de Cumbre Vieja en La Palma. Al final, la erupción obligó a evacuar a más de 7.000 personas. Con 85 días, es la erupción más extensa conocida en la región de La Palma.

La erupción recordó el impacto que los desastres naturales son capaces de ejercer sobre los viajes, ya que el aeropuerto de La Palma suspendió los vuelos y Eurocontrol activó sus protocolos de cenizas volcánicas.

7: INDONESIA

En enero de 2021, el vuelo 182 de Sriwijaya Air (SJ), un Boeing 737-500, se estrelló en el mar de Java, cerca de Yakarta. El vuelo, en el que viajaban 50 pasajeros y 12 tripulantes, fue uno de los 15 accidentes mortales registrados en 2021. Se trata de un descenso significativo con respecto al año anterior, ya que el tráfico aéreo permaneció amortiguado por la pandemia de COVID-19.

En 2022, la seguridad de las aerolíneas continuará siendo un reto en el sudeste asiático, a medida que las compañías aéreas recuperen a los pilotos tras el periodo de suspensión de empleo y a los aviones del almacenamiento temporal.

2: CHILE

En 2019 y 2020, Chile experimentó una oleada de disturbios civiles, que a menudo interrumpieron los viajes aéreos desde centros como el Aeropuerto Internacional de Santiago. Con un país cada vez más impaciente y un gobierno que no mostraba confianza, Chile dio un gran paso en 2021 al elegir al presidente más joven de su historia, Gabriel Boric.

Históricamente, Chile ha estado en el epicentro del cambio social, político y económico en Sudamérica. En 2022, el país será testigo de la toma de posesión de su nuevo presidente en marzo.

5: ETHIOPIA

Addis Abeba, punto de tránsito y destino de muchas compañías aéreas de todo el mundo, se convirtió en el centro de atención en 2021 cuando Etiopía declaró el estado de emergencia. La escalada se produjo en un momento en el que una guerra civil de un año de duración estaba a punto de extenderse a las calles de Addis Abeba, lo que llevó a muchos países, como Estados Unidos y Gran Bretaña, a emitir advertencias de viaje e instar a los ciudadanos y al personal a regresar a sus hogares inmediatamente.

Aunque los vuelos siguen operando en toda la región, las organizaciones han de continuar vigilando el conflicto y su impacto en los viajes hasta 2022.

8: TAIWAN

En abril de 2021, un Taroko Express que operaba de Shulin a Taitung descarriló cuando entraba en un túnel entre Heren y Chongde. El tren de ocho vagones, que transportaba 494 pasajeros y 4 miembros del personal, colisionó con un camión poco antes de entrar en el túnel. Es el accidente ferroviario más mortífero en Taiwán desde 1948. Es sólo uno de los muchos incidentes que el equipo de Gestión de Crisis de FCM supervisó en 2021.

Esta situación nos advierte que, que pueden producirse incidentes inesperados en 2022, incluso para los países en los que se ha producido un accidente de tráfico, es necesario que el equipo de gestión de crisis de la FCM se encargue del seguimiento de los mismos. presente que pueden producirse incidentes inesperados en 2022, incluso en los países en los que el volumen de viajes internacionales es menor de lo habitual.

REINO UNIDO & FRANCIA

En mayo de 2021, la Autoridad de Aviación Civil del Reino Unido ordenó que todos los vuelos evitaran el espacio aéreo bielorruso después de que un vuelo de Ryanair fuera desviado a Minsk para detener a un periodista de la oposición. La suspensión fue seguida por las compañías aéreas francesas al igual que otras de la UE, dado que los países condenaron la acción e intentaron poner contramedidas para proteger a sus ciudadanos.

Tanto Reino Unido como Francia se han enfrentado a otras amenazas, incluida la decisión británica de elevar su nivel de amenaza nacional en noviembre, tras una serie de graves atentados extremistas violentos. Ambos países sufrieron graves interrupciones del transporte aéreo y ferroviario a raíz de los problemas operativos provocados por la pandemia de COVID-19.

6: ISRAEL

En mayo, tras un estallido de violencia en la frontera israelo-palestina, las autoridades israelíes anunciaron que detendrían temporalmente todo el tráfico aéreo comercial en el aeropuerto Ben Gurion (TLV) de Tel Aviv.

El conflicto fue un recordatorio de que los aeropuertos de las regiones propensas a los conflictos son especialmente susceptibles ante las perturbaciones. En 2020, por ejemplo, las compañías aéreas tuvieron que desviar los vuelos alrededor del Golfo Pérsico a raíz de un conflicto entre las fuerzas estadounidenses en Irak e Irán.

En 2022, las organizaciones que operan en la región deberán seguir vigilando la aparición de repuntes inesperados y conflictos regionales.

9: AUSTRALIA & NEW ZEALAND

En marzo de 2021, Nueva Zelanda experimentó una serie de terremotos de hasta 8,1 grados en la escala de Richter, culminando un año en el que se registró la mayor actividad sísmica de 8,0 grados en todo el mundo desde 2007. Aunque no se registraron daños significativos, se notificó a los kiwis ubicados en la Isla del Norte que debían evacuar a terrenos más altos tras una alerta de tsunami, como medida de precaución.

En septiembre de 2021, Australia también se vio afectada por un terremoto de magnitud 5,9 que dejó a los residentes asustados en medio de la noche y a los negocios y las casas con daños estructurales menores. El terremoto fue, según se informa, el mayor que ha afectado a Victoria en 50 años. Además de los fenómenos naturales, Australia también tuvo que hacer frente a una serie de disturbios civiles, que incluyeron desde las protestas por el encierro de COVID-19 hasta las concentraciones por el cambio climático que condujeron a la COP26.

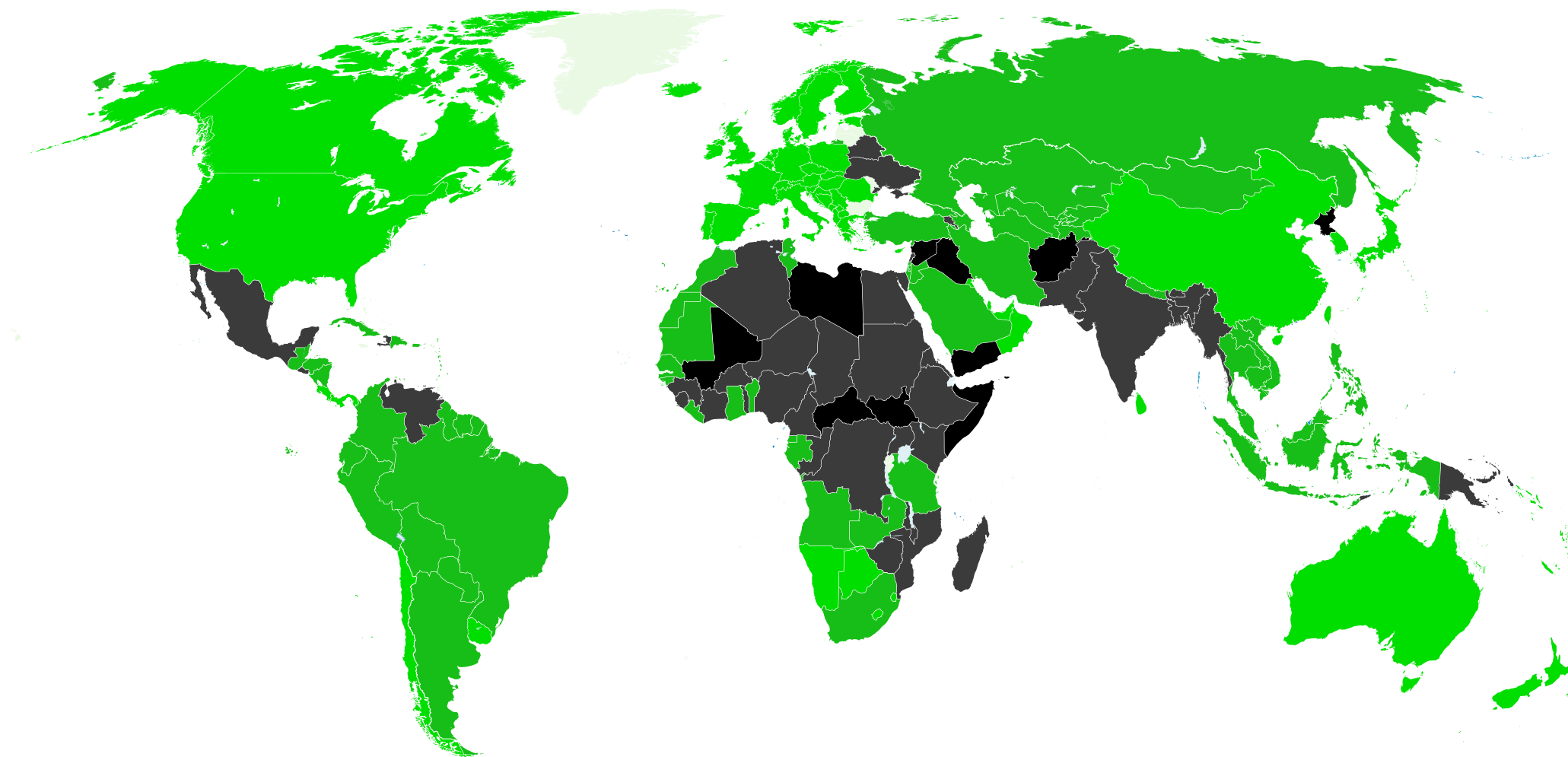
En 2022, Australia y Nueva Zelanda están trazando sus caminos individuales hacia la reapertura de sus fronteras.

FCM Mapa Global RIESGOS DE VIAJE 2022

SOBRE NUESTRO MAPA DE RIESGOS

Las calificaciones del Mapa Global de Riesgos 2022 de FCM son una compilación de varias fuentes de gestión de riesgos de viajes. La información contenida en este informe no constituye ni pretende constituir un asesoramiento. Por el contrario, toda la información, el contenido y las calificaciones de esta actualización tienen únicamente fines informativos generales.

Obtenga más información sobre nuestra herramienta de control de Riesgos de Viaje [aquí](#).



Top 5: Posibles tendencias de riesgo por países

Bielorrusia - Sanciones, transporte.

Etiopía - Guerra, disturbios civiles.

China - Bloqueos, legislación de seguridad nacional. México - Crimen, conflictos económicos.

Estados Unidos - Malas condiciones meteorológicas, elecciones intermedias.

Top 5: Posibles tendencias de riesgo para la estabilidad

Fragmentación - Desigualdad de vacunas, pasaportes sanitarios.

Medio ambiente - Condiciones meteorológicas adversas, otros peligros naturales.

Entrada/salida - Perturbaciones en los viajes, restricciones en las fronteras.

Cibernética - Ciberrrescate, cibercrimitos, protección de datos.

Transporte - Escasez de personal, riesgos operativos.

Nivel de Riesgo de Seguridad

● MÍNIMO

Riesgo mínimo: La mayoría de los territorios de esta categoría tendrán una infraestructura sanitaria y política estable, así como bajos índices de criminalidad en todo el país.

● BAJO

Riesgo bajo: La mayoría de las zonas de esta categoría tendrán un sistema sanitario y político estable con algunos índices de desempleo y baja delincuencia.

● MEDIO

Riesgo medio: La mayoría de los países de esta categoría tendrán una infraestructura sanitaria y política algo estable con niveles moderados de delincuencia.

● ALTO

Riesgo alto: La mayoría de los países de esta categoría tendrán sistemas sanitarios y políticos inestables con altas tasas de desempleo con tendencia a la delincuencia común y otros delitos graves.

● CRÍTICO

Riesgo crítico: La mayoría de las zonas de esta categoría carecerán de sistemas sanitarios y políticos adecuados por lo que experimentarán índices muy elevados de criminalidad violenta o de menor gravedad.