Norma internacional

ISO 31030

Primera edición
2021-09

Gestión del riesgo asociado a viajes — Orientación para organizaciones

Travel risk management — Guidance for organizations

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO 31030:2021(es)

ISO copyright office
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Phone: +41 22 749 01 11
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza
Versión en español publicada en 2026

Índice

Página

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 262, *Gestión del riesgo.*

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 262, *Gestión del riesgo*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión del riesgo.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/*Spanish Translation Management Group* (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

Introducción

Este documento está previsto para ayudar a quienes gestionan y participan en viajes de una organización. La gestión del riesgo asociado a viajes es un componente de las actividades relacionadas con los viajes de cualquier organización y debería incluir la interacción con las partes interesadas.

Existen muchas razones por las que las personas viajan para su organización. Viajar se ha convertido cada vez más en una característica común de los trabajos o funciones de las personas. En consecuencia, las organizaciones necesitan cumplir con su deber de protección en múltiples jurisdicciones en diferentes partes del mundo.

Los viajeros, ya sean internacionales o nacionales, se pueden enfrentar a situaciones y entornos desconocidos que tienen perfiles de riesgo diferentes a los de su ubicación normal. Los accidentes de tráfico, los brotes de enfermedades, las epidemias y los desastres naturales, así como los conflictos, la delincuencia (incluidos los delitos cibernéticos y el robo de información), las amenazas cibernéticas, el terrorismo y la inestabilidad política y social, pueden amenazar la seguridad, la protección (incluida la seguridad de la información) y la salud (incluida la salud mental) de los viajeros, y puede afectar negativamente el resultado de sus objetivos de viaje.

NOTA A menos que se indique lo contrario, cualquier referencia a la seguridad también incluye la seguridad de la información.

La gestión del riesgo para viajar a un país donde la organización no tiene una oficina local requiere de controles más completos que para lugares donde los perfiles de riesgo son bien conocidos y los tratamientos ya se han establecido. La puntualidad y precisión de la inteligencia, el análisis y el asesoramiento, incluidas las alertas de viaje, son cada vez más importantes para influir en las decisiones de viaje.

La gestión del riesgo asociado a viajes (GRV) requiere que las organizaciones anticipen y evalúen el potencial de que ocurran eventos, desarrollen tratamientos y comuniquen a los viajeros las exposiciones a riesgo previstas. Aconsejar y proporcionar a los viajeros orientación médica y de respuesta a emergencias adecuada, precauciones de seguridad y seguridad de la información, incluidos los desafíos para la logística del viaje, puede tener un impacto significativo en el resultado de eventos disruptivos.

Este documento proporciona un medio para que las organizaciones demuestren que las decisiones de viaje se basan en la capacidad de la organización para tratar el riesgo utilizando recursos internos o con asistencia externa. No todos los viajes requieren el mismo nivel de rigor para la evaluación y gestión del riesgo. Aunque este documento proporciona un conjunto integral de opciones de tratamiento del riesgo que una organización puede considerar, la aplicación debería estar razonada y proporcionada a la exposición al riesgo. Esto ayudará a la organización y a los viajeros individuales a darse cuenta de las oportunidades y beneficios por los cuales se requiere viajar.

Este documento propone que el apetito global y la aceptación del riesgo de la organización no se deberían tener como prioridad, ni utilizar exclusivamente, para decidir si el viaje es apropiado por razones de seguridad o salud.

Este documento se basa en los principios, el marco de referencia y el proceso de la Norma ISO 31000, como se muestra en la Figura 1. El riesgo relacionado con los viajes presenta un contexto específico y el proceso de gestión del riesgo existente de una organización se puede adaptar para reflejarlo. También está alineado con el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo establecido en la Norma ISO 45001. Como tal, los elementos de este documento pueden ayudar o informar a las organizaciones que desarrollan tales sistemas de gestión, pero no es una norma de sistema de gestión.

Este documento se puede utilizar de forma independiente o integrado en otros programas de gestión del riesgo.

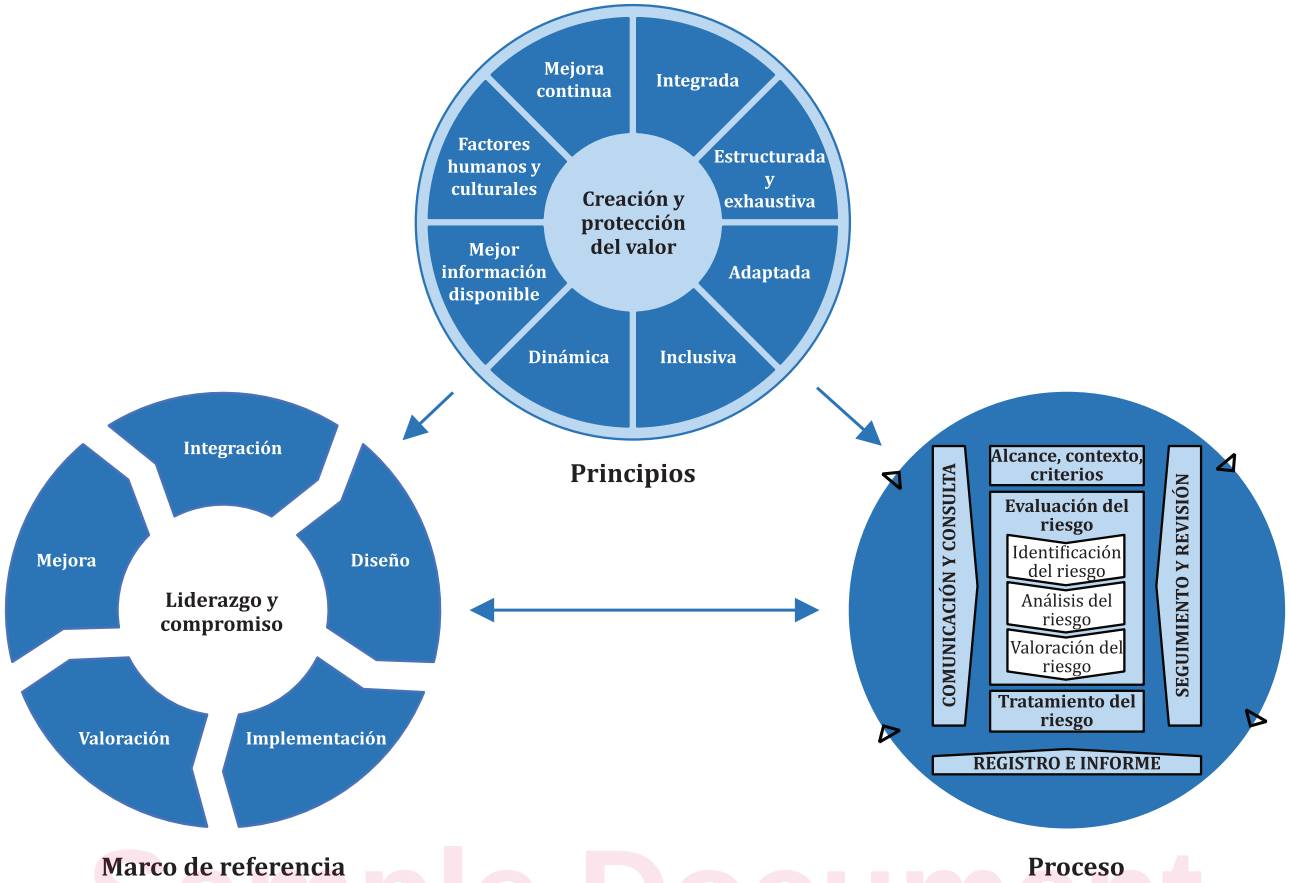

Figura 1 — Principios, marco de referencia y proceso

Uno de los objetivos de este documento es promover una cultura en la que el riesgo relacionado con los viajes se tome en serio, se cuente con los recursos adecuados y se gestione con eficacia. Y donde se reconozcan los beneficios para la organización y las partes interesadas pertinentes. Tales beneficios incluyen:

— proteger al personal, los datos, la propiedad intelectual y los activos;

— reducir la exposición legal y financiera;

— habilitar negocios en lugares de alto riesgo;

— mejorar la reputación y la credibilidad de una organización, lo que a su vez puede tener un efecto positivo en la competitividad, la rotación del personal y la adquisición de talento;

— mejorar la confianza de los trabajadores en las disposiciones relativas a la salud, la seguridad y la protección durante los viajes;

— contribuir a la capacidad de continuidad del negocio y la resiliencia de la organización;

— demostrar la capacidad de la organización para controlar sus riesgos relacionados con los viajes de manera eficaz y eficiente, lo que también puede ayudar a reducir sus primas de seguro;

— proporcionar seguridad a los socios comerciales, por lo que los bancos y los inversores estarán más dispuestos a financiar su negocio;

— permitir que la organización cumpla con las expectativas de los clientes en términos de seguridad y estabilidad de su cadena de suministro;

— aumentar la productividad general;

— contribuir al logro de los objetivos de desarrollo sostenible mediante el fortalecimiento de la dimensión social de la sostenibilidad.

En este documento, se utilizan las siguientes formas verbales:

a) “debería” indica una recomendación;

b) “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

La información marcada como "NOTA" pretende ayudar a comprender o utilizar el documento.

Las “Notas a la entrada” utilizadas en el Capítulo 3 proporcionan información adicional que complementa los datos terminológicos y pueden contener disposiciones relacionadas con el uso de un término.

Gestión del riesgo asociado a viajes — Orientación para organizaciones

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación a las organizaciones sobre cómo gestionar los riesgos, para la organización y sus viajeros, como resultado de un viaje.

Este documento proporciona un enfoque estructurado para desarrollar, implementar, valorar y revisar:

— la política;

— el desarrollo de programas;

— la identificación de amenazas y peligros;

— las oportunidades y fortalezas;

— la evaluación del riesgo;

— las estrategias de prevención y mitigación.

Este documento es aplicable a cualquier tipo de organización, independientemente de su sector o tamaño, incluyendo, pero no limitado a:

— organizaciones comerciales;

— organizaciones benéficas y sin fines de lucro;

— organizaciones gubernamentales;

— organizaciones no gubernamentales;

— organizaciones educativas.

Este documento no se aplica a los viajes relacionados con turismo y ocio, excepto para los viajeros que viajen en nombre de su organización.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos se mencionan en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido constituye requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento de referencia (incluidas las modificaciones).

ISO 31000, *Gestión del riesgo — Directrices*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 31000 además de los siguientes:

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

— Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en https://www.iso.org/obp

— Electropedia de IEC: disponible en https://www.electropedia.org/

3.1
competencia
capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas ISO de sistema de gestión.

[FUENTE: ISO 22300:2021, 3.1.42]

3.2
crisis
evento o situación anormal o extraordinaria que amenaza a una *organización* (3.9) y requiere una respuesta estratégica, adaptativa y oportuna para preservar su viabilidad e integridad

Nota 1 a la entrada: El evento puede incluir un alto grado de incertidumbre.

Nota 2 a la entrada: El evento puede exceder la capacidad de respuesta o capacidad de la organización.

Nota 3 a la entrada: Dada la naturaleza de una crisis, es posible que no haya un plan adecuado o apropiado para enfrentar el evento, por lo que se necesita un enfoque flexible y dinámico.

3.3
equipo de gestión de crisis
grupo de personas funcionalmente responsables de la dirección e implementación de las capacidades de gestión de *crisis* (3.2) de la *organización* (3.9)

3.4
deber de protección
responsabilidad moral o requisito legal de una *organización* (3.9) para proteger al *viajero* (3.21) de *peligros* (3.5) y *amenazas* (3.17)

Nota 1 a la entrada: El aspecto legal del deber de protección puede surgir, entre otros, de negligencia, de contrato y de estatuto.

Nota 2 a la entrada: Los requisitos legales y cómo surgen, incluida la cobertura de seguro, pueden diferir entre jurisdicciones.

Nota 3 a la entrada: Los requisitos legales pueden tener un alcance limitado (por ejemplo, es posible que no sean absolutos).

Nota 4 a la entrada: Las organizaciones deberían buscar el asesoramiento de un asesor legal competente para determinar el alcance y la naturaleza de su deber de diligencia en relación con el contexto de este documento.

3.5
peligro
fuente de daño potencial

[FUENTE: ISO 31073:—[1)], 3.7.5, modificado — Se ha eliminado la Nota 1 a la entrada.]

3.6
incidente
evento adverso que puede ser, o puede conducir a, una disrupción, pérdida, emergencia o *crisis* (3.2)

Nota 1 a la entrada: Un incidente puede tener un impacto negativo en la salud y la seguridad *de un viajero* (3.21).

1) En preparación. Fase en el momento de la publicación: ISO/DIS 31073:2021.

Nota 2 a la entrada: Un incidente puede afectar negativamente a la *organización* (3.9), por ejemplo, por daño a la reputación, pérdida financiera.

Nota 3 a la entrada: Un incidente puede afectar negativamente la resiliencia de la organización.

3.7
equipo de gestión de incidentes
grupo de personas funcionalmente responsables de planificar la probabilidad y la gestión de un *incidente* (3.6)

Nota 1 a la entrada: Las responsabilidades del equipo de gestión de incidentes pueden incluir el enlace con *organizaciones* (3.9) externas, *partes interesadas* (3.15) y familias.

3.8
tiempo libre
tiempo en que los *viajeros* (3.21) no están involucrados en actividades laborales pero permanecen bajo la responsabilidad general de supervisión de la *organización* (3.9)

Nota 1 a la entrada: Esto puede incluir un fin de semana dependiendo de la duración del viaje.

3.9
organización
persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, entre otros el trabajador independiente, la compañía, la corporación, la firma, la empresa, la autoridad, la sociedad, la fundación o la institución, o parte o combinación de ellas, ya estén constituidas o no, sean públicas o privadas.

[FUENTE: ISO 31022:2020, 3.4, modificado — Se ha modificado la Nota 1 a la entrada.]

3.10
tiempo libre personal
período de tiempo, que ocurre antes, después o dentro de la duración programada de la actividad de trabajo o proyecto, que queda fuera de la responsabilidad de supervisión de la *organización* (3.9)

3.11
proveedor
organización (3.9) que proporciona servicios o productos, o ambos, a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados

3.12
riesgo
efecto de la incertidumbre sobre los objetivos

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación respecto a lo previsto. Puede ser positivo, negativo o ambos, y puede abordar, crear o resultar en oportunidades y *amenazas* (3.17).

Nota 2 a la entrada: Los objetivos pueden tener diferentes aspectos y categorías y se pueden aplicar a diferentes niveles.

Nota 3 a la entrada: Con frecuencia, el riesgo se expresa en términos de fuentes de riesgo, eventos potenciales, sus consecuencias y sus probabilidades.

[FUENTE: ISO 31000:2018, 3.1]

3.13
evaluación del riesgo
proceso global que comprende la identificación del riesgo, el análisis del riesgo y la valoración del riesgo

[FUENTE: 31073:—, 3.6.1]

3.14
tratamiento del riesgo
proceso para modificar el *riesgo* (3.12)

Nota 1 a la entrada: El tratamiento del riesgo puede implicar:

— evitar el riesgo, decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que genera el riesgo;

— aceptar o aumentar el riesgo con objeto de buscar una oportunidad;

— eliminar la fuente de riesgo;

— cambiar la probabilidad;

— cambiar las consecuencias;

— compartir el riesgo con otra u otras partes (incluyendo los contratos y el financiamiento del riesgo);

— retener el riesgo con base en una decisión informada.

Nota 2 a la entrada: Los tratamientos del riesgo que manejan consecuencias negativas en ocasiones son referidos como "mitigación del riesgo", "eliminación del riesgo", "prevención del riesgo" y "reducción del riesgo".

Nota 3 a la entrada: El tratamiento del riesgo puede originar nuevos riesgos o modificar los riegos existentes.

[FUENTE: ISO 31073:—, 3.10.1]

3.15
parte interesada
persona u *organización* (3.9) que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad

Nota 1 a la entrada: a la versión en español: Los términos en inglés "*interested party*" y "*stakeholder*" tienen una traducción única al español como "parte interesada".

[FUENTE: ISO 31000:2018, 3.3]

3.16
estudiante
persona en colocación, pasantía, aprendizaje o de otra manera, bajo el control de una *organización* (3.9) empleadora como parte de un programa de formación, o inscrito en una escuela u otra institución educativa

Nota 1 a la entrada: Como los estudiantes pueden tener menos de la edad de responsabilidad legal, es posible que no puedan tomar decisiones legales por sí mismos.

3.17
amenaza
fuente potencial de peligro, daño u otro resultado no deseado

[FUENTE: ISO 31073:—, 3.7.7, modificado — Se han eliminado las Notas 1 y 2 a la entrada.]

3.18
viajar
viaje
desplazamiento de una o varias personas, en nombre de una *organización* (3.9), que entra dentro del alcance del *deber de protección* (3.4) de la organización

Nota 1 a la entrada: El desplazamiento puede ser nacional o internacional.

3.19
riesgo asociado a viajes
efecto de la incertidumbre sobre los objetivos debido a *los viajes* (3.18)

3.20
gestión del riesgo asociado a viajes
GRV
actividades coordinadas para dirigir y controlar una *organización* (3.9) en lo relativo al *riesgo asociado a viajes* (3.19)

3.21
viajero
personas que emprenden un *viaje* (3.18)

3.22
trabajador
persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control directo o indirecto de la *organización* (3.9)

Nota 1 a la entrada: Personas que realizan trabajo o actividades relacionadas con el trabajo bajo diversos acuerdos, pagados o no pagados, tales como de manera regular o temporal, intermitente o estacional, esporádica o a tiempo parcial.

Nota 2 a la entrada: Los trabajadores incluyen la alta dirección, personas directivas y no directivas.

Nota 3 a la entrada: El trabajo o las actividades relacionadas con el trabajo realizadas bajo el control de la organización puede ser realizado por trabajadores empleados por la organización, trabajadores de *proveedores* (3.11) externos (contratistas, subproveedores), independientes, trabajadores proporcionados por otra organización, y por otras personas en la medida en que la organización comparta el control sobre su trabajo o actividades relacionadas con el trabajo, de acuerdo con el contexto de la organización.

[FUENTE: ISO 45001:2018, 3.3, modificado — Se ha añadido "directo o indirecto" en la definición y "subproveedores" en la Nota 3 a la entrada.]

4 Comprensión de la organización y su contexto

4.1 Contexto operacional

4.1.1 Generalidades

Es importante que una organización comprenda claramente los factores que pueden afectar o influir en los objetivos de su programa de GRV, incluido el contexto externo e interno en el que opera.

El contexto externo puede incluir, entre otros:

a) los factores políticos, socioeconómicos, culturales, religiosos/éticos, legales o reglamentarios, ya sean internacionales, nacionales, regionales o locales;

b) la violencia política (incluyendo el terrorismo, la insurgencia, los disturbios y la guerra por motivos políticos);

c) los disturbios sociales (incluyendo la violencia sectaria, comunal y étnica);

d) los delitos menores y violentos;

e) la calidad, la disponibilidad y la confiabilidad de los medios de transporte;

f) la calidad, la disponibilidad y la confiabilidad de las telecomunicaciones;

g) el estado de las relaciones laborales;

h) la eficacia de los servicios de seguridad y emergencia públicos y privados;

i) las responsabilidades de otras partes (por ejemplo, clientes) con respecto a los viajeros de la organización;