

Worldwide reach Human touch

# *APORTACIÓN DE VALOR DE LA GERENCIA DE RIESGOS*



MAYO-2009

**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros

International  
**SOS**

# INTERNATIONAL SOS

SERVICIOS A CORPORACIONES: 80% TOP 100 Y 60% TOP 500

PRESENCIA EN 65 PAISES

6000 PROFESIONALES



RED DE AERONAVES

RED DE CLINICAS

**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros

International  
**SOS**

# INDICE

**ASISTENCIA EN VIAJE TRADICIONAL**

**MARCO LEGISLATIVO ACTUAL**

**INNOVACION: SEGURIDAD DE LOS PROFESIONALES**

**CASO REAL: GUERRA DEL LIBANO**

**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros

*International*  
**SOS**

# ASISTENCIA EN VIAJE TRADICIONAL

**URGENCIA MEDICA: GASTOS MEDICOS, EVACUACIONES...**

**INCIDENCIAS VIAJE: EQUIPAJES, RETRASOS, ANULACIONES...**

**OTRAS: PERDIDA DE LLAVES, ASISTENCIA PSICOLOGICA, ETC...**

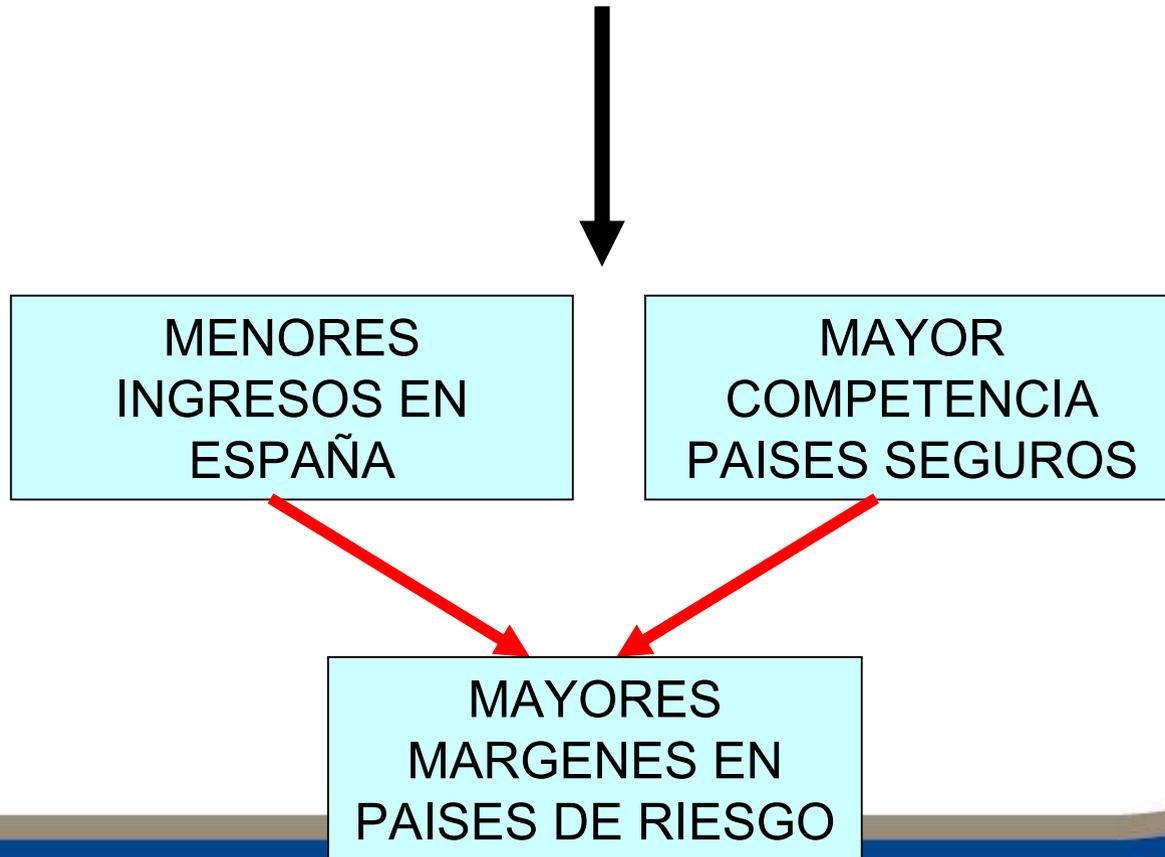
**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros

*International*  
**SOS**

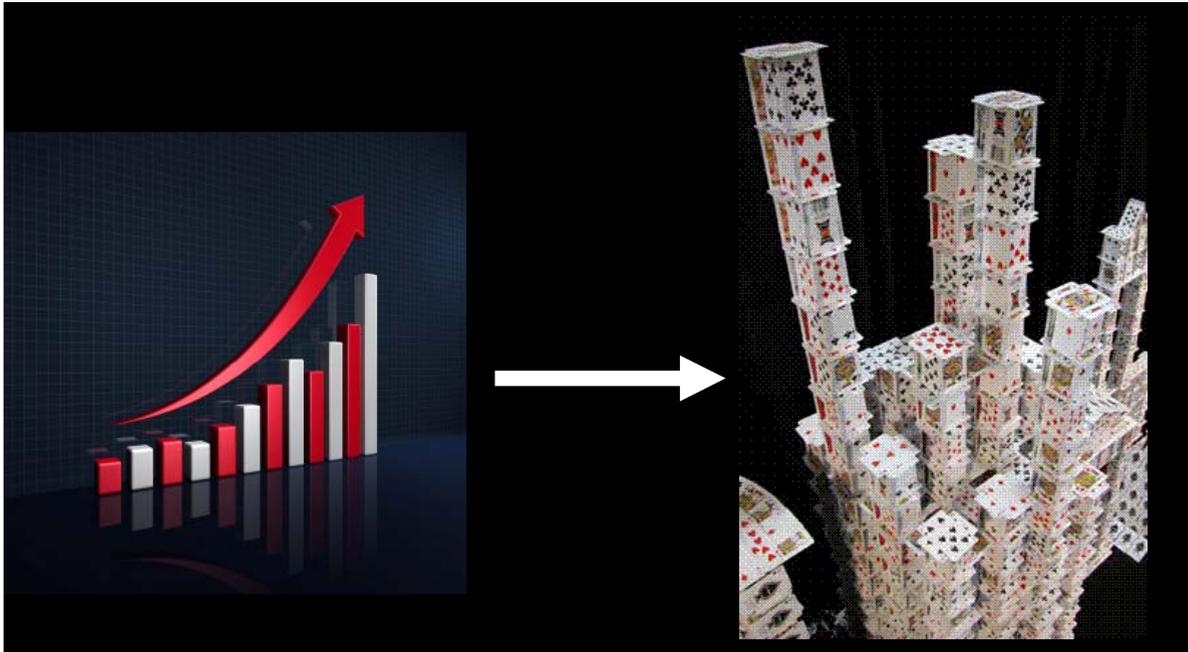
# ASISTENCIA EN VIAJE TRADICIONAL

CRISIS FINANCIERA, INMOBILIARIA, TURISMO ,VIAJES...



# ASISTENCIA EN VIAJE TRADICIONAL

PROCESO DE INTERNACIONALIZACION MUY RAPIDO



# ASISTENCIA EN VIAJE TRADICIONAL

## INSEGURIDAD CRECIENTE ...

ALTOS PRECIOS

CONTENER PRECIOS

GOBIERNO  
MANTIENE IMPUESTOS

GOBIERNO REDUCE  
IMPUESTOS

ESTADO MANTIENE SALARIOS DE  
FUNCIONARIOS: POLICIA...

MENOS INGRESOS DEL  
ESTADO

POBLACION DESCONTENTA

NO PAGA FUNCIONARIOS

HUELGAS

REVUELTAS

TERRORISMO

MILITARES, POLICIA...

EUROPA

SUDAFRICA

MAGREB

AFRICA

**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros

International  
**SOS**

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

¿DONDE ACUDIRIAN LOS EMPLEADOS EN NY EN LOS **ATENTADOS** A LAS TORRES GEMELAS?

¿A QUIEN LLAMARÍA UN **COMERCIAL DETENIDO** EN EL AEROPUERTO DE SIRIA PORQUE SU NOMBRE COINCIDE CON LOS NOMBRES DE LA LISTA DE INTERPOL?

¿**QUIEN EVACUARIA** EL PERSONAL EN UNA REVUELTA DE MINEROS EN PERU?

¿COMO ORGANIZAMOS UNA **EVACUACION SANITARIA** EN AVION AMBULANCIA DEL DIRECTOR GENERAL EN KENIA CAZANDO Y FUERA DE COBERTURA?

# LEGISLACION ACTUAL

**RIESGO JURÍDICO:** Posibilidad de ser sancionado, multado, obligado a indemnizar o condenado por el incumplimiento de las obligaciones nacidas de la ley, los contratos y cuasi contratos, y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia.

# LEGISLACION ACTUAL

**Accidente de trabajo:** “toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena” extendiéndose dicha calificación a “los que sufra el trabajador al ir o volver del lugar de trabajo”.

**Accidente de trabajo “en misión”:** supone la extensión del concepto de accidente de trabajo “in itinere”, pues siendo este último el padecido por el trabajador en el obligado desplazamiento desde su domicilio al lugar de trabajo, o terminada la jornada, desde el trabajo hasta su domicilio habitual, la legislación y la jurisprudencia entienden que esta protección proporcionada por la empresa debe extenderse con mayor motivo cuando la prestación de los servicios y sus condiciones y circunstancias impiden al trabajador regresar a su domicilio habitual.

# LEGISLACION ACTUAL: CONSECUENCIAS

<b>PENAL</b>	Tutela del bien jurídico básico de la vida, la salud y la integridad de los trabajadores	<b>Prisión y multa</b>	<b>NO ASEGURABLE</b>
<b>CIVIL</b>	Indemnización por el daño sufrido por el trabajador (reparación de daños y perjuicios)	<b>Sanción económica</b>	<b>ASEGURABLE</b>
<b>ADMINISTRATIVA</b>	Defensa del interés general y el respeto a las normas establecidas	<b>Sanción económica. Publicidad de sanción. Limitaciones de contratar con Adm. Públicas</b>	<b>NO ASEGURABLE</b>
<b>LABORAL SS</b>	Imputar el pago de las prestaciones o mejorarlas respecto a quienes no debieron sufrir un accidente o soportar una enfermedad profesional	<b>Sanción económica</b>	<b>NO ASEGURABLE</b>

# LEGISLACION ACTUAL: CONCLUSIONES

Análisis previo de jurisdicción competente y legislación aplicable

Análisis de las normas imperativas del país de destino y Convenios Internacionales

Evaluación de riesgos

Información al empleado

Medidas de prevención

Conveniencia de un “Pacto de desplazamiento”

Empresa, víctima potencial de ataques en un “entorno de caos”

Riesgo en la reputación de la empresa (medios de comunicación)

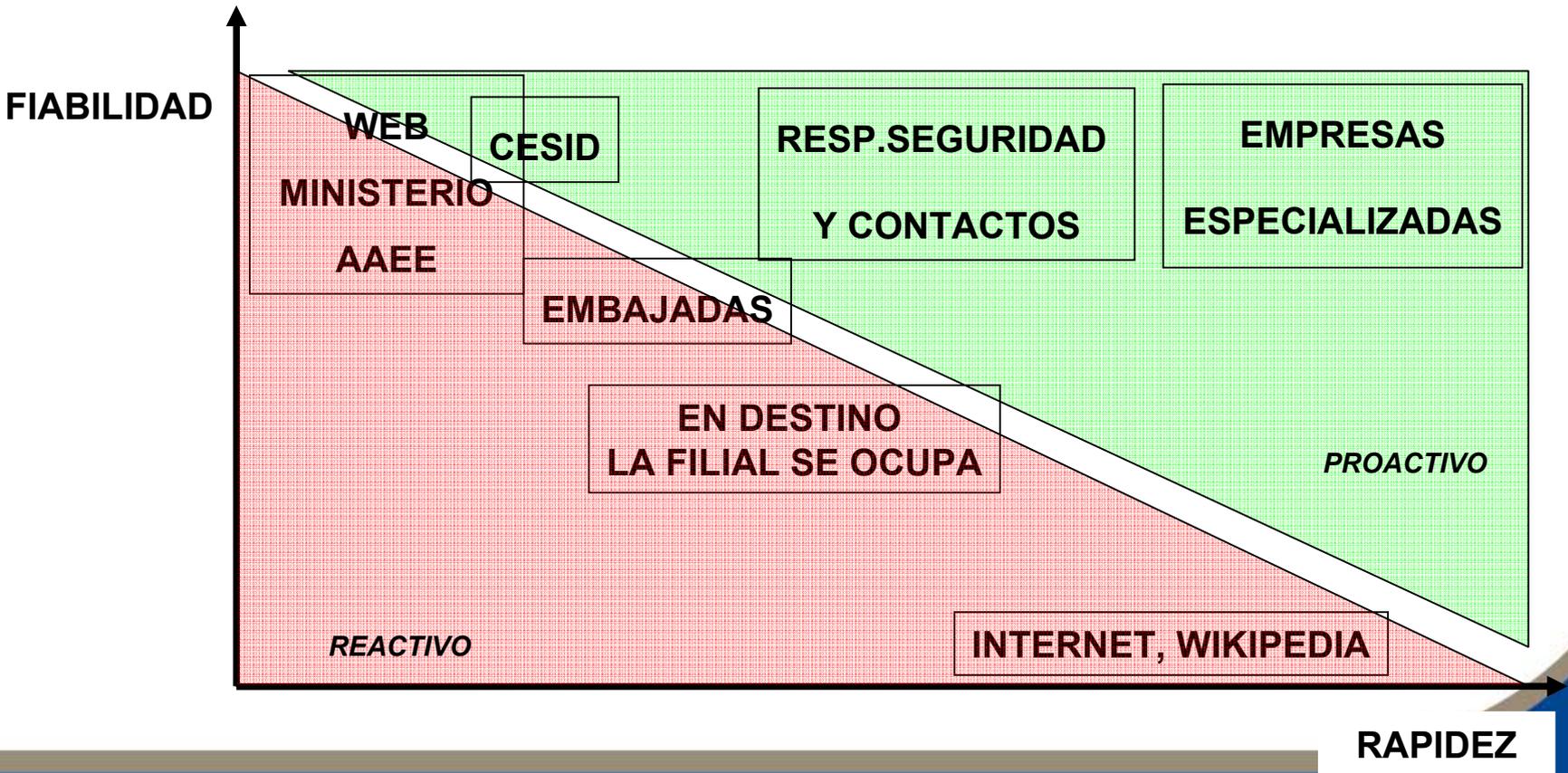
# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

**DEBER DE INFORMACION**

**DEBER DE ASISTENCIA**

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE INFORMACION



# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE INFORMACION

CLASIFICACION DEL RIESGO PAIS

INFORMES SEGURIDAD Y MEDICOS: ANTES Y DURANTE

CAMBIOS DE RATING

Country	Intl.SOS Risk Rating	Your Risk Rating	Update Risk Rating
Afghanistan	! Extreme	! Extreme +	<input type="checkbox"/>
	! Extreme	! Extreme ↓	
Albania	↑ High	↑ High +	<input type="checkbox"/>
	↔ Moderate	↔ Moderate ↓	
Algeria	↑ High	↑ High +	<input type="checkbox"/>
	↑ High	↑ High ↓	
American Samoa	↔ Moderate	↔ Moderate +	<input type="checkbox"/>
	↓ Low	↓ Low ↓	

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE INFORMACION

### INFORME AUTOMATICO CON LA RESERVA DEL VUELO

The image shows two screenshots of the International SOS website. The top screenshot is for an 'Italy Travel Advisory' with a 'Low' risk rating for both security and medical. The bottom screenshot is for an 'Algeria Recomendaciones de viaje' with a 'Alto' (High) medical risk rating. Both pages include a sidebar with navigation links and a main content area with personalized advice.

**Italy Travel Advisory**

Powered By:

Security Country Risk Rating: Low

Medical Country Risk Rating: Low

Dear Traveler,

It is important that you be aware that alerts of information from the departure is not immediate.

Additionally, the advice during your time at y

**Algeria Recomendaciones de viaje**

Powered By:

Riesgo medico del pais: Alto

Estimado Colaborador:

[Redacted] comprometida a dar la mejor asistencia a todos sus empleados expatriados o en viaje de negocios fuera de España.

Es muy importante que leas el siguiente informe del país de destino de su próximo viaje, ya que contiene información importante tanto a nivel sanitario como general. Como las alertas pueden cambiar de un día para otro; si no vas a viajar en los próximos días, te aconsejamos que revises [la guía del país de Algeria](#) antes de tomar tu vuelo.

Recomendamos que recopiles, antes de salir, la información de las pólizas de seguros contratadas por Iberdrola en nuestra Intranet: [LINK A LA INTRANET DE](#)

Antes de salir de viaje:  
Alertas  
Vaccination  
Paludismo (malaria)  
Revisión médica

Cuando esta viajando:  
Situación de seguridad actual  
Violent Crime  
Seguridad en la conducción  
Precauciones con la comida y el agua  
Provisión de sangre  
Pago por la asistencia sanitaria  
Consejos culturales  
Días festivos  
Teléfono Info  
Información sobre electricidad

IBERDROLA  
Tarjeta de cliente

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA

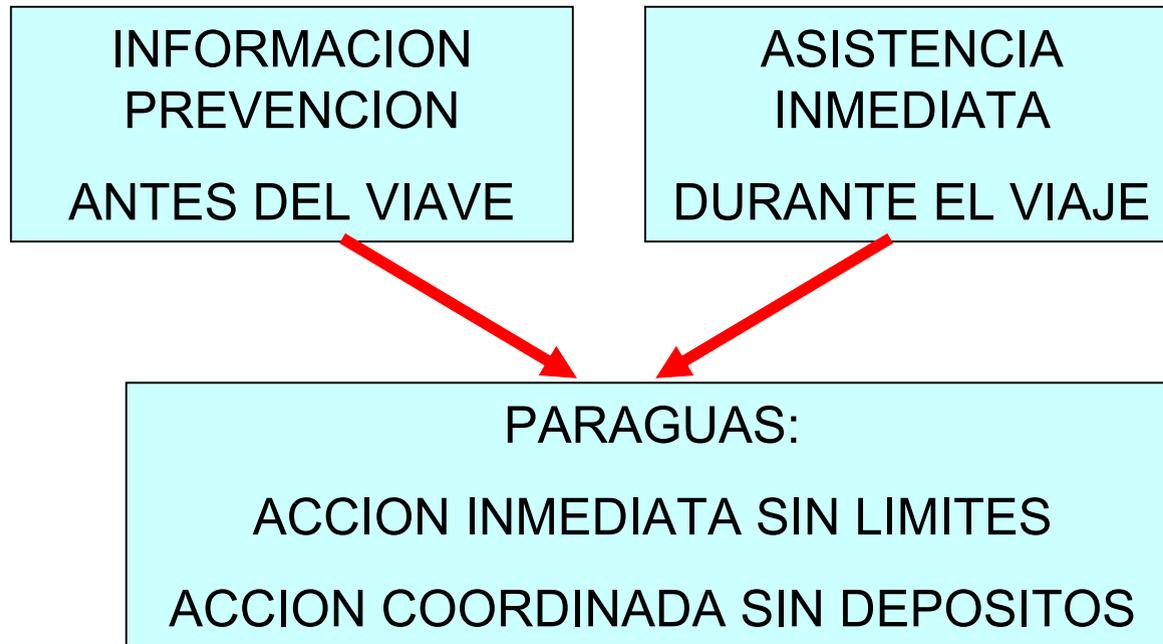
24 HORAS / 365 DIAS

	SEGURIDAD		MEDICO		VUELO
GRAVEDAD	URGENTE	NO URGENTE	URGENTE	NO URGENTE	
BAJO	PROVEEDOR	PROVEEDOR	PROVEEDOR	PROVEEDOR	AGENCIA DE VIAJES & COMPAÑIA AEREA
MEDIO	SEGURIDAD CORP.		MEDICO EMPRESA		
ALTO	COMITE DE CRISIS				
Referencia	SEGURIDAD CORP.		PROVEEDOR	PROVEEDOR	
Consultoria	SEGURIDAD CORP.		HS&E		

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA

### GESTION DEL RIESGO MEDICO



# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA

MUMBAI Noviembre 2008



# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA



Mexico:  
Agencia de Viajes 1

España:  
Agencia de Viajes 2

China:  
Agencia de Viajes 3



**GESTOR DE RIESGOS & RECURSOS HUMANOS & SEGURIDAD CORPORATIVA**

A

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA

De: travellocator@internationalsos.com

Enviado el: miércoles, 26 de NOVIEMBRE de 2008

Para: Alfonso GARRIDO ROMERO

Asunto: **6** Travelers Present: Firing, Explosions Injure Three in Mumbai



[Security Summary](#)  
[Evacuation Notices](#)  
[Alerts](#)  
[Warnings](#)  
[Situation Updates](#)  
[Upcoming Events](#)  
[Risk Ratings](#)  
[Links](#)



### Special Security Advisories

Dear Alfonso GARRIDO ROMERO,

Our International SOS Security Specialists have just issued a Special Security Advisory for Netherlands. Our records indicate that DemoData has **6 travelers in India** at this time who may be affected by this advisory. Please note the number of affected travelers may evolve as bookings are received. Please check the TLS for updated information.

To locate your travelers in INDIA, login to the Traveler Locator Service now <https://tls.internationalsos.com/> or call our Alarm Center for assistance at (1)215 942 8226.

**Firing, Explosions Injure Three in Mumbai**

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA



### Traveler Locator Service

Welcome Alfonso GARRIDO ROMERO

<a href="#">User Settings</a>	<a href="#">Help</a>	<a href="#">Logout</a>
Current Travelers Globally:	124	
Travelers with Security Alerts:	119	
Travelers with Medical Alerts:	17	
Extreme/High Risk Travelers:	13	

[Home](#) | [Search](#) | [Add/Edit](#) | [Reports](#) | [Top Destinations](#) | [Related Links](#) | [Site Administration](#)

- 8:10am  
Fri 20 Mar, 2009  
**New York**
- 12:10pm  
Fri 20 Mar, 2009  
**London**
- 1:10pm  
Fri 20 Mar, 2009  
**Paris**
- 2:10pm  
Fri 20 Mar, 2009  
**Johannesburg**
- 3:10pm  
Fri 20 Mar, 2009  
**Moscow**
- 8:10pm  
Fri 20 Mar, 2009  
**Singapore**
- 11:10pm  
Fri 20 Mar, 2009  
**Sydney**
- 9:10pm  
Fri 20 Mar, 2009  
**Tokyo**



# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA



### Traveler Locator Service

Welcome Alfonso GARRIDO ROMERO

<a href="#">User Settings</a>	<a href="#">Help</a>	<a href="#">Logout</a>
Current Travelers Globally:	124	
Travelers with Security Alerts:	119	
Travelers with Medical Alerts:	17	
Extreme/High Risk Travelers:	13	

Home Search Add/Edit Reports Top Destinations Related Links Site Administration

Medical Alerts Security Alerts Risk Ratings Medical Country Guides Security Reports

- 8:44am  
Fri 20 Mar, 2009  
New York
- 12:44pm  
Fri 20 Mar, 2009  
London
- 1:44pm  
Fri 20 Mar, 2009  
Paris
- 2:44pm  
Fri 20 Mar, 2009  
Johannesburg
- 3:44pm  
Fri 20 Mar, 2009  
Moscow
- 8:44pm  
Fri 20 Mar, 2009  
Singapore
- 11:44pm  
Fri 20 Mar, 2009  
Sydney
- 9:44pm  
Fri 20 Mar, 2009  
Tokyo

World View: Current

### Asia

Arctic Ocean

Pacific Ocean

Indian Ocean

Travelers - 49

- Beijing - 2
- Guangzhou - 1
- Hanzhong - 1
- Hong Kong - 9
- Bangalore - 1
- Dhaka - 1
- Mumbai - 6
- Jakarta - 1
- Tel Aviv - 3
- Nagoya - 3
- Tokyo - 10
- Manila - 1
- Moscow - 2
- Jeddah - 1
- Singapore - 7

CLOSE

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA



### Traveler Locator Service

Welcome Alfonso GARRIDO ROMERO

▸ User Settings	▸ Help	▸ Logout
▸ Current Travelers Globally:	124	
▸ Travelers with Security Alerts:	119	
▸ Travelers with Medical Alerts:	17	
▸ Extreme/High Risk Travelers:	13	

Home Search ▾ Add/Edit ▸ Reports ▸ Top Destinations ▸ Related Links ▸ Site Administration

Location Date Name Risk Flight Hotel Event Airport

Select All Send Message View / Print All Results Export Export as ZIP

Flight:  Arrives In  Departs from Region:  Country: [Countries List](#)

States: [State List](#)  City:

Traveler Type:  After:

Travelers: 6 Results: 6

Last Updated: 07 Apr 08 09:46 GMT

Name	Contact	Location	Alerts	Arrives	Departs	Flight Info	Hotel Info	Car Info	Comments
MARCEL DEVENEUIL <a href="#">Details</a> <a href="#">All</a>	<input type="checkbox"/>	Mumbai India		20 Mar 2009	22 Mar 2009	KLM/ROYAL DUTCH AIRLINES Flight 6034	ITC GRAND CENTRAL SHERATON Phone: 91-22- 24101010		
AMIT SHARMA <a href="#">Details</a> <a href="#">All</a>	<input type="checkbox"/>	Mumbai India		20 Mar 2009	25 Mar 2009	INDIAN AIRLINES Flight 657	HILTON TOWERS MUMBAI Phone: 91 22 6632 4343		
CARL MCMAHON <a href="#">Details</a> <a href="#">All</a>	<input type="checkbox"/>	Mumbai India		20 Mar 2009	23 Mar 2009	CATHAY PACIFIC AIRWAYS Flight 0685	THE OBEROI MUMBAI Phone: 91-22- 66325757		
KEITH HOUCK <a href="#">Details</a> <a href="#">All</a>	<input type="checkbox"/>	Mumbai India		18 Mar 2009	01 Apr 2009	CONTINENTAL AIRLINES INC. Flight 40	MARRIOTT JW MUMBAI Phone: 91-22- 6633-3000		

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA



### Traveler Locator Service

Welcome AITORSO GARRIDO RUIBERU

[User Settings](#) [Help](#) [Logout](#)

▶ Current Travelers Globally:	124
▶ Travelers with Security Alerts:	119
▶ Travelers with Medical Alerts:	17
▶ Extreme/High Risk Travelers:	13

[Home](#) [Search](#) ▶ [Add/Edit](#) ▶ [Reports](#) ▶ [Top Destinations](#) ▶ [Related Links](#) ▶ [Site Administration](#)

[Return to Search](#)

#### Traveler Information

**First Name:** CARL

**Last Name:** MCMAHON

**Email:** [online.development@internationalsos.com](mailto:online.development@internationalsos.com)

#### Hotel Information

**Hotel Name:** THE OBEROI MUMBAI

**Hotel Address:** NARIMAN POINT,MUMBAI IN 400021

**Phone:** 91-22-66325757 **Fax:** 91-22-66324142

**Check In:** 20 Mar 2009 **Check Out:** 23 Mar 2009

**City:** Mumbai **Country:** India

#### Flight Information

**CATHAY PACIFIC AIRWAYS 0685**

**Departing:** Hong Kong (SAR) ,Hong Kong

20 Mar 09 15:40

**Arriving:** India ,Mumbai

20 Mar 09 19:10

**Reservation Code:** NQIWVX

**Returns:** 23 Mar 2009

#### Car Rental Information

#### Additional Information

Cell Phone : 215-499-9575

Telephone : 215-499-9575

Ticket Country : Belgium

**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros



# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA



COMITE DE CRISIS  
SEGUIMIENTO 24 HORAS

EVALUACION DE LA SITUACION

EXPOSICION DEL CLIENTE

MEDIOS NECESARIOS

**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros

International  
**SOS**

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA



[Security Summary](#)

[Evacuation Notices](#)

[Alerts](#)

[Warnings](#)

[Situation Updates](#)

[Upcoming Events](#)

[Security Risk Ratings](#)

[Links](#)



### Security Contact

Americas  
(1) (215) 245 4707

### International SOS Responds to Mumbai Attacks

Mumbai, 27 Nov 08

#### Serial Terror Attacks in Mumbai; Hostage Situation at Hotels

Security has been heightened in Mumbai following a series of coordinated attacks at international hotels, markets and railway stations late on 26 November, which have reportedly left over a hundred people dead and hundreds injured.

The federal government has identified the incidents as terrorist attacks; the attacks at the hotels apparently targeted foreigners and are currently still ongoing.

#### International SOS Response

In response to the crisis, International SOS has activated its regional crisis teams in New Delhi, Mumbai, Singapore and London to assist clients and members affected.



**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros

International  
**SOS**

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

## DEBER DE ASISTENCIA



AG

Gerencia de Riesgos y Seguros

Donación de AGERS al Centro de Documentación de Fundación MAPFRE

# SEGURIDAD DEL PROFESIONAL

LIBANO 2006

**AGERS**

Asociación Española de  
Gerencia de Riesgos y Seguros

The logo for SOS International, featuring a stylized graphic of horizontal lines on the left and the text 'International' above 'SOS' on the right.

Worldwide reach Human touch



**GRACIAS**