

SIN LUGAR A MIEDOS

Por **Cristina Cunchillos**

Lamentablemente, los atentados terroristas indiscriminados son una realidad cada vez más habitual e impredecible. El sector MICE no es inmune a ellos. Pero, lejos de dejarse vencer, los organizadores pueden, y deben, estar lo mejor preparados posible para afrontar cualquier eventualidad.

Barcelona, Londres, Niza, Mánchester, Berlín, París, Estrasburgo... la lista de ciudades que han dominado los titulares en los últimos años con motivo de un ataque terrorista masivo se hace, desgraciadamente, cada vez más extensa. En este ambiente de incertidumbre global la seguridad pasa a ser la prioridad número uno.

Si bien es cierto que hasta el momento no ha habido ningún ataque directo a ferias o congresos multitudinarios, no se debe olvidar que algunos de los actos terroristas más devastadores estuvieron, de hecho, relacionados con eventos, como los conciertos en la sala Bataclan de París o el Manchester Arena, repletos de espectadores.

La propia naturaleza de la industria MICE, que genera la concentración de un elevado número de personas, a veces incluyendo directivos o autoridades procedentes de todo el mundo, convierte a este sector en un objetivo fácil. Y los profesionales deben ser conscientes de ello.

La seguridad, máxima preocupación

Por segundo año consecutivo, Rob Davidson destacó la seguridad como uno de los principales retos para la industria MICE en 2019 en su presentación del informe anual de tendencias Trends Watch Report en IBTM World 2018. En el informe de Tendencias para este año publicado por Carlson Wagonlit Travel Meetings & Events, la seguridad encabeza igualmente la lista de preocupaciones por parte de los organizadores de eventos.



Por su parte, el estudio Global Meetings & Events Forecast 2019 de American Express Meetings & Events destaca cómo la preocupación por la seguridad es uno de los factores determinantes a la hora de elegir destino para celebrar un evento, marcado como tal por el 24% de los encuestados en Latinoamérica y el 21% en Europa.

La preocupación del sector es patente, pero de nada sirve quejarse si no se hace nada al respecto. Si bien es difícil evitar un ataque, sí que es posible estar preparado para reaccionar correctamente.

Planificación

Antes de llevar a cabo un atentado, con toda probabilidad los terroristas habrán llevado a cabo una preparación exhaustiva, identificando los objetivos más fáciles, la forma más efectiva de operar o las vías de escape. Si a la hora de planificar un evento los organizadores no consideran algunos de esos puntos en sus preparativos, jugarán con desventaja en el caso de que se produzca una fatalidad.

Hay que esperar lo inesperado, sólo así se puede estar preparado. Conviene hacer un análisis de los riesgos y plantearse diferentes posibles escenarios, consultando también con los responsables del local donde se hace el evento, las autoridades, e incluso la policía, ya que pueden ofrecer información vital. Los organizadores deben contar con una estrategia de

gestión de crisis que incorpore un plan de acción en caso de emergencias. Tan importante como ello es asegurarse de que todos lo conocen, desde el cliente al personal del local.

Identificados los puntos débiles, se pueden tomar medidas preventivas. Pero esto no quiere decir que haya que colocar barreras de seguridad por doquier. Es igualmente importante que prevalezca la sensatez para no intimidar al público asistente con un exceso de protección, al menos la visible.

Tomar medidas de prevención no significa colocar barreras por doquier

Siete minutos vitales

Desde el momento en el que se produce un ataque, inevitablemente habrá un intervalo hasta que la policía llegue al lugar de los hechos. Por término medio, se calcula un periodo de entre 7 y 15 minutos antes de que llegue la asistencia. Esos siete minutos se revelarán vitales si el organizador del evento es capaz de reaccionar con rapidez.

Habiendo estudiado el plano del local, con todas sus entradas y salidas previamente, tal vez pueda bloquear algunas puertas para proteger al público de los atacantes o al menos retrasar el enfrentamiento. También puede desconectar dispositivos que, sin querer, puedan estar facilitando información a los terroristas. O incluso controlar las luces para crear confusión entre los invasores. Se trata, en definitiva, de ganar tiempo hasta que llegue la policía.



¿Qué hacer en caso de ataque?

Es la policía quien dará las instrucciones pertinentes a todos los afectados pero, hasta su llegada, el consejo de los expertos en terrorismo sobre cómo reaccionar es claro. La primera decisión debe ser siempre correr para alejarse lo máximo posible de los atacantes. Un objetivo en movimiento es siempre más difícil de abatir.

La segunda recomendación lleva a esconderse hasta que pase el peligro y no fiarse de otros, sobre todo de a quien no se puede ver. Un terrorista podría hacerse pasar por policía para animar a salir del escondite. Sólo en última estancia, si no hay opción de escapar o esconderse, se recomienda enfrentarse a los agresores.

La nueva realidad

En el siglo XXI, el terrorismo global es una amenaza real que puede afectar a cualquiera, en cualquier momento y en

cualquier lugar del mundo. Por eso es responsabilidad de todos estar alerta y ser conscientes del peligro. Por ejemplo, los asistentes deben alertar inmediatamente de bolsas abandonadas: una pequeña maleta llena de explosivos puede causar estragos, destruyendo edificios hasta en un radio de 14 metros.

La primera decisión debe ser siempre correr para alejarse lo máximo posible de los atacantes

La tecnología también puede ayudar a mejorar la seguridad en eventos, desde los controles de acceso a la comunicación inmediata con los asistentes mediante servicios de mensajería o aplicaciones que ofrezcan instrucciones o información vital en una situación de urgencia.

Todos los organizadores han de contar con un plan de emergencias. En definitiva, ellos han de asumir cierta responsabilidad por la seguridad de sus invitados. Se trata de estar preparados, pero no atemorizados. Como dice la canción, el *show* debe continuar.



Entrevista

Steff Berger

Directora general y consultora en gestión de crisis de VOBE

“Siempre es delicado evocar la posibilidad de que las cosas vayan mal, pero hay que hacerlo”

¿Considera que los eventos MICE pueden ser un potencial objetivo terrorista y, si así es, que los organizadores de eventos deben estar mejor preparados?

Espero de corazón que no se conviertan en objetivo, pero cuando se trabaja con grandes grupos de diferentes nacionalidades siempre hay un riesgo, no lo podemos negar. El terrorismo se ha convertido en parte de nuestras vidas en Europa y en otros países. Por eso los organizadores de eventos deben planificar, pensar en lo que podría pasar y saber qué es lo que tendrían que hacer. Esta planificación tendrá un impacto en sus presupuestos, pero es necesaria. Al mismo tiempo, es algo que no deben hacer solos. Organizadores, *venues*, autoridades y policía deben trabajar juntos y mantener una buena comunicación a la hora de hacer un análisis de los riesgos y preparar un plan.

¿Qué medidas básicas se pueden o deben tomar a la hora de planificar un evento?

Lo primero es asegurarse de que todos son conscientes de los riesgos, incluyendo el personal de seguridad, la empresa de *catering* y de limpieza, la plantilla que procede del cliente..., facilitando la formación que sea necesaria para que sepan cómo reaccionar de forma rápida o a quién llamar en caso de duda. En segundo lugar, los organizadores deben trabajar con las sedes, organismos gubernamentales y la policía para saber qué pasos se tomarían en caso de ataque y cuáles serían las instrucciones de las autoridades. Siempre es delicado evocar la posibilidad de que las cosas vayan mal, pero es responsabilidad de todos hacerlo.

¿Cuál sería su principal consejo para los organizadores?

Planificar por adelantado, comunicarse con todos los implicados y preparar un análisis de los riesgos del evento, implementando sólo aquellas medidas que sean necesarias, sin cambios drásticos. Al fin y al cabo, lo que buscan los terroristas es cambiar nuestras vidas y eso es precisamente lo que no debemos hacer. Los eventos deben seguir adelante, pero es necesario estar preparados para poder adaptarse en el caso de que se produzca un incidente.