

CENTRO DE SEGURIDAD EXIGE UN ENFOQUE COLABORATIVO

En una época en que los temas e incidentes relacionados con la seguridad son regularmente parte de los titulares, los centros han estado revisando sus propios protocolos de preparación para emergencias y los cambios que se necesitan en sus interacciones con terceros, como comunidades y clientes, en un esfuerzo para asegurar que los eventos sean lo más seguro posible. POR ALOYSIUS ARLANDO, PRESIDENTE DE AIPC



Aloysius Arlando

Además de su papel como Presidente de AIPC, Aloysius Arlando es Director Ejecutivo de SingEx Holdings, que comprende varias entidades que se centran en el negocio MICE; incluyendo la gestión del Centro de Exposiciones y Convenciones de la EXPO Singapur.

Una encuesta reciente, en los centros miembros de la AIPC de todo el mundo, mostró una creciente preocupación en cuestiones de seguridad en más de la mitad de los gerentes del centro, con niveles aún mayores de inquietud, identificados por parte de los clientes. En vista de lo anterior, más del 80% de los centros indicó que había revisado los procedimientos y equipos de respuesta existentes, y más de la mitad de ellos tomó medidas concretas, incluyendo la capacitación de personal nuevo, la mejora de la tecnología relacionada con la seguridad, la renovación del compromiso con agencias gubernamentales y la implementación de nuevos procedimientos y protocolos. Pero hay más que eso.

En primer lugar, si bien, prácticamente, todos los centros mantienen procedimientos de emergencia detallados que abordan la seguridad como un componente clave, estos procedimientos implican de manera necesaria una interfaz activa con las agencias locales responsables de las acciones generales de respuesta a emergencias, para asegurar una reacción bien integrada a cualquier incidente que se pueda presentar.

Esto significa que nunca es sólo una cuestión de políticas y procedimientos internos, sino que debe vincularse estrechamente con el resto de la comunidad anfitriona. El resultado es un requisito para un nivel de coordinación aún mayor que a menudo se ha mantenido en el pasado y, en algunos casos, el desarrollo o el mejoramiento de relaciones totalmente nuevas.

También los clientes del centro tienen un papel clave por desempeñar. Frecuentemente, los nuevos protocolos del centro requieren que se realice una evaluación de riesgo sobre una base individual del evento, dado que cada evento tiene diferentes características y audiencias que podrían afectar dramáticamente la forma que puede tomar el riesgo. Por ejemplo, ciertos eventos pueden atraer la atención, o incluso la protesta activa, simplemente por el tema a tratar o la gente que vaya a acudir. Estos son factores que sólo el organizador puede identificar con cierta precisión, pero deben ser comunicados a tiempo y en detalle si el centro y la comunidad anfitriona pretenden darle forma a un plan de gestión de seguridad apropiado.

También hay muchas variaciones en cuanto a la tolerancia de las

organizaciones y sus delegados para la visibilidad de las medidas de seguridad. Si bien algunos pueden acoger con beneplácito esta visibilidad, como una señal clara de que hay una buena seguridad, otros pueden sentir que un perfil demasiado alto podría estropear la experiencia, y se desvía de la clase de ambiente más propicio para alcanzar los resultados que buscan los asistentes.

Por último, hay un área totalmente nueva de gestión de reputación y recuperación de negocios que debe ser considerada en destinos que tengan (o se considere que tienen) potencial para incidentes relacionados con la seguridad. En tiempos de creciente

Foto: Shutterstock



sensibilidad hacia estos incidentes, muchos clientes tomarán el camino de menor resistencia y simplemente evitarán cualquier lugar que ellos o sus clientes puedan considerar riesgosos en este sentido. Responder a esto es, otra vez, un proceso que requiere mucha comunicación y cooperación, no sólo con clientes potenciales, sino con otras agencias e intereses en el destino que tengan una participación en el resultado.

Para mayor información, favor de ponerse en contacto con marianne.de.raay@aipc.org o visite www.aipc.org

Con las presiones de la competencia global, que de por sí requieren de mucho tiempo y energía de los gerentes del centro, las cuestiones de seguridad presentan, además, otra demanda que debe ser abordada. Pero mientras estos

incidentes sigan dominando las noticias, no dar a esta área la atención que necesita simplemente no es una opción, y un enfoque cooperativo y comunicativo es en realidad la única manera de asegurar un resultado exitoso. LM

AIPC
EXCELLENCE IN
CONVENTION CENTRE
MANAGEMENT

La AIPC representa una red global de más de 185 centros líderes en 60 países con la participación activa de más de 900 profesionales de nivel de gestión en todo el mundo. Está comprometida a alentar y reconocer la excelencia en la gestión de centros de convenciones, con base en la experiencia diversa y los conocimientos especializados de su representación internacional, y mantiene una variedad de programas educativos, de investigación, redes y estándares para lograrlo. La AIPC también celebra y promueve el papel esencial de la industria de reuniones internacionales en apoyo al desarrollo económico, académico y profesional, y la mejora de las relaciones globales entre intereses empresariales y culturales de gran diversidad.