ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN



Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas

Olga Sánchez González (Coordinadora)



Colección: Estudios de comunicación

10. Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas

Olga Sánchez González (Coordinadora)

Primera edición: abril de 2017

© De los autores, 2017 © Icono14 Editorial, 2017 C/ Salud 15, 5° Derecha - Madrid (28013) www.icono14.es editorial@icono14.es

Editor: Francisco García García Director de la colección: Mario Rajas

Maquetación: María Bastida

Fotografía de portada: María Bastida

ISBN: 978-84-158160-0-3

Texto evaluado por el método de revisión por pares (Peer review)

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del copyright, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares de la misma mediante alquiler o préstamo públicos.

Índice

Belén Ramírez Barredo
Impacto de la crisis terrorista de París en la seguridad de la Cumbre sobre el cambio climático COP21
Ciberseguridad en los eventos: riesgos y soluciones para organizador y asistente
El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS) de Las Palmas de Gran Canaria en eventos multitudinarios 65 Sara Perera Rodríguez
Análisis mediante herramientas de modelización de las condiciones de seguridad de un edificio existente de usos múltiples 77 Andrés Pedreira Ferreño

Protocolo, seguridad y política en un evento universitario: un análisis <i>cross</i> -temporal de caso	
La seguridad actual en exposiciones, ferias, congresos y convenciones	
Seguridad MICE Hoteles	
El concepto de customer experience aplicado a la seguridad en los eventos	
Biografía	

Realidad y percepción de la Seguridad en España

Belén Ramírez Barredo
Profesora Centro Universitario Villanueva, Doctora UCM

Cómo citar este artículo según APA

Ramírez Barredo, B. (2017). Realidad y percepción de la Seguridad en España. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 9-28). Madrid: Icono14

Resumen

España es un país "seguro". Una realidad que supera, con creces, la percepción que los ciudadanos y extranjeros tenemos acerca de este bien en nuestro país. Tratar de identificar las posibles causas que provocan esta desviación contribuye a mejorar la imagen de España a nivel interno y externo, incidiendo positivamente en la atracción y celebración de eventos en nuestro territorio, con los beneficios que dicha actividad comporta para el país y sus habitantes, a todos los niveles. Como referencia el Country RepTrak, la reputación de un país es un entramado de admiración y respeto, reputación reconocida, buena impresión y confianza. Valores que se obtienen a través de investigación de mercado, pertenecientes en su mayoría al ámbito de la percepción, que se apoya, no lo olvidemos, en una identidad comunicada. Las interferencias en la transmisión de información son, en muchas ocasiones, causa de la diferencia existente entre realidad y percepción, y, por tanto, motivo de análisis y reflexión, con el fin de afinar y mejorar la comunicación, en beneficio de todos.

Palabras clave: Seguridad, eventos, identidad, percepción, comunicación, marca.

Abstract

Spain is a "safe" country. A reality which surpasses by far the perception that citizens and foreigners have about this well in our country. Try to identify the possible causes of this deviation helps to improve Spain's image internally and externally, having a positive effect on attracting and holding events in our territory, with the benefits that such activity entails for the country and its inhabitants, at all levels. Country RepTrak reference, the reputation of a country is a patchwork of admiration and respect, reputable, good impression and confidence. Values obtained through market research, mostly belonging to the realm of perception, which rests, lest we forget, in a communicated identity. Interference in the transmission of information are, in many cases, because of the difference between reality and perception, and therefore subject to analysis and reflection, in order to refine and improve communication for the benefit of all.

Keywords: Security, events, identity, perception, communication, branding.

1. Introducción

En el año 2012 se creó el OIE (Observatorio Imagen de España) con el fin de llevar a cabo un seguimiento "riguroso y sistemático de la imagen de España en el mundo". Dentro de sus diferentes áreas de actividad se encuentra la de alimentar el Sistema de Indicadores de la Distancia entre Imagen y Realidad (SIDIR), una herramienta de análisis "que mide el grado de ajuste entre la realidad española y las percepciones de España en el exterior". Su meta es detectar aquellos aspectos en los que la imagen internacional de España es peor que su realidad, con el fin de concentrar en ellos los recursos destinados a mejorar la imagen del país. La seguridad es uno de los rasgos que experimenta esa brecha entre realidad y percepción: España es el sexto país más seguro del mundo, verdad distante del escaso valor que, sobre dicha variable, comparten tanto españoles como extranjeros.

2. Objetivos

- 1. Detectar las posibles causas de diferencia entre realidad y percepción "España país seguro".
- 2. Analizar qué rasgos de seguridad son relevantes para los españoles.
- Señalar qué rasgos son importantes en la transmisión de información para facilitar que la recepción y valoración de la realidad sea correcta.

3. Metodología

 Análisis de algunos rasgos de la situación actual de España en el marco de la seguridad, que afectan a la atracción y realización de todo tipo eventos en territorio nacional, a través de datos proporcionados por organismos gubernamentales, otras instituciones y estudios previos sobre la materia.

- Realización de una encuesta con el fin de analizar la percepción que los ciudadanos tienen de los aspectos de la seguridad previamente mencionados.
- 3. Análisis conjunto de las variables obtenidas.

4. Desarrollo

Construcción del "aspecto seguro" de marca España

El Real Instituto Elcano celebró en julio de 2015 una mesa redonda bajo el título "España: imagen y marca 2015. ¿Cómo nos ven, cómo somos?", donde presentaron tres estudios de su edición 2015. El índice de fortaleza de la Marca España elaborado por el Proyecto MESÍAS señala el ascenso de ésta hasta el puesto 12 a nivel mundial. Este índice mide en términos evolutivos y comparativos la capacidad de España para atraer inversión, turismo e inmigración y generar exportación en relación a 206 países. Somos el tercer país del mundo en el terreno de atracción de actos, como ferias o conferencias internacionales, y en número absoluto de turistas. Ámbitos estrechamente ligados con la seguridad, donde ostentamos, como viene dicho, el puesto número seis a nivel mundial, si bien, en el terreno de percepción de los ciudadanos y extranjeros, España se sitúa en el decimoséptimo lugar.



Fuente: Country RepTrak 2015. Reputation Institute

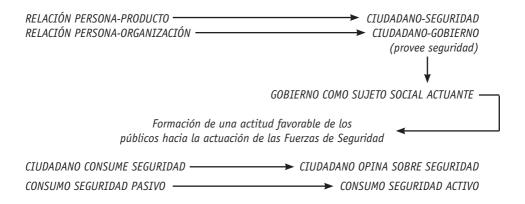
¿Qué es la imagen de marca? El proceso de formación de la imagen de marca es un concepto construido en la mente del público, a partir de un estímulo no necesariamente real, que es corregido por dicho público, y cuyo resultado puede explicarse entre el estímulo (lo que vemos) y la experiencia (lo que conceptualizamos). La imagen es lo que persiste en la memoria sintética del público ligada a la marca (empresa, producto, servicio), al tiempo que es lo que estimula las decisiones de compra y las actitudes de fidelidad de los consumidores o usuarios. La imagen es el producto de la suma de la identidad y del trabajo corporativo. Éste es fundamental para que la desviación entre lo que somos y lo que transmitimos sea mínima o inexistente, percibiéndose de esta manera los beneficios derivados de la confianza, estabilidad, y fortaleza de la marca. No podemos olvidar que, en una empresa, todo comunica.

Motivos de desviación. Análisis de los públicos

Hablando de la situación actual del mercado, Capriotti (1999) señala que

los públicos buscan, también, establecer sus relaciones de credibilidad y confianza con la organización productora (relación Persona/Organización) y no sólo con el producto o servicio (relación Persona/Producto). Se produce, así, una ampliación del campo de acción de las organizaciones. La empresa se introduce en la sociedad no sólo como sujeto económico activo, sino también como sujeto social actuante. (...) La actual situación del mercado ha generado una necesidad de comunicación basada en transmitir información acerca de la propia empresa como sujeto social. Con el afianzamiento de esta forma de comunicar también cambia la filosofía comunicativa de la organización. El objetivo fundamental no es sólo obtener una porción o segmento del mercado en el que trabaja la empresa, sino que tiene un cometido más amplio: la formación de una actitud favorable de los públicos hacia la organización. Es decir, se pasa de observar a los públicos como sujetos de consumo, para considerarlos fundamentalmente como sujetos de opinión.

Una posible causa de la diferencia existente entre realidad y percepción de "España país seguro" es el hecho de partir de un esquema comunicativo donde el gobierno provee de seguridad y el ciudadano se limita a su consumo, sin tener en cuenta que, para establecer un vínculo fuerte y estable con éste, la comunicación ha de abarcar el estímulo (lo que vemos) y la experiencia (lo que conceptualizamos). La formación de una actitud favorable de los ciudadanos hacia el gobierno en materia de seguridad pasa por transmitir la información teniendo presente que estos no son sólo sujetos de consumo de seguridad, sino también sujetos de opinión, de valoración de seguridad.



Considerar a los ciudadanos como agentes de opinión y no simples consumidores pasivos conlleva modificar el modo en que se comunican los datos para que la opinión se adecúe a la realidad. Implica tener en cuenta una serie de factores para que la opinión que se genere sea consistente y favorable.

A. Dato contextualizado vs dato aislado

Unos datos sin contexto corren el riesgo de ser mal interpretados. Un ejemplo: la opinión favorable o negativa sobre un aumento del gasto en defensa sólo tiene sentido si se dispone de herramientas para analizar la necesidad de llevar a cabo dicha inversión en un marco específico: la situación actual, los posibles peligros, las amenazas reales, etc. De lo contrario, la discusión derivará en polémica sin fundamento, que contribuirá a generar una imagen poco favorable en los públicos. Los datos han de proporcionarse junto a información de tipo general que permita al ciudadano adquirir un punto de vista bien afianzado sobre realidades, y no sobre teorías, sobre misiones actuales y no sobre proyectos o futuribles.

B. Transmisión interpelante vs transmisión indiferente

Otro factor de riesgo en la comunicación es el de transmitir sin que el receptor se sienta comprometido, interpelado. La reacción ante un mismo hecho es diferente según nos sintamos involucrados, o bien, meros espectadores pasivos. El interés e impacto del primer supuesto deja paso a la indiferencia y falta de interés ante una noticia que para nosotros constituye una realidad ajena a nuestro día a día.

C. Transmisión rigurosa vs transmisión sensacionalista

Dar la noticia implicando al espectador no comporta el hecho de pensar que transmitir la información de modo sensacionalista, sin datos fiables que la refuercen, sustentada únicamente en opiniones e impresiones, consiga generar una actitud u opinión favorable. Cuando, por parte de los medios de comunicación se especula sin pudor sobre casos aislados o puntuales de violencia, robo u homicidio es probable que el ciudadano reciba un impacto negativo acerca de la seguridad de su entorno próximo, generando una percepción sobre la misma desviada de su realidad.

D. Conocimiento vs desconocimiento

Otro aspecto interesante en la comunicación es considerar el conocimiento que tienen los ciudadanos sobre la realidad que se va a tratar. En un país como España, en el que gozamos de seguridad, corremos el riesgo de caer en el acostumbramiento y la infravaloración de este bien que disfrutamos. Entre los diferentes aspectos de la imagen de marca España en los que somos mejores de lo que percibimos se encuentra la seguridad. España es un país más seguro de lo que pensamos, contribuyendo, junto a otros factores, a que ocupemos el tercer puesto en el ranking mundial de países que más eventos atraen a su territorio. Si la percepción que tenemos sobre esta realidad es diferente, caben varias posibilidades: que no tengamos claro qué comporta el concepto seguridad, o bien, que nuestro concepto acerca de lo que es seguridad no sea el mismo que contemplan los organismos qubernamentales; que la seguridad esté tan integrada en nuestra vida que nos hayamos acostumbrado, y no percibamos en su justo valor y medida el esfuerzo y la inversión que se lleva a cabo para proveer de este bien al ciudadano de modo habitual; o que el desconocimiento y desinterés comporten un estado de insatisfacción permanente. Abordemos cada aspecto detenidamente.

1. SEGURIDAD VS SEGURO

Si buscamos en la RAE el significado de los términos seguridad y seguro, entre las diferentes acepciones que encontramos están las siguientes: seguridad se define como servicio encargado de la seguridad de una persona, una empresa, un edificio. Seguro implica hablar de lugar o sitio libre de todo peligro, exento de riesgo, lo que comporta seguridad, certeza, confianza.

Por su parte, el informe anual de la seguridad en España en 2014, realizado por la Fundación ESYS, pone de manifiesto la dificultad que existe en categorizar los diferentes conceptos recogidos bajo este término, como consecuencia de la ambigüedad del mismo en el idioma español. Los aspectos de seguridad estudiados en el citado informe son: seguridad física, o seguridad frente a riesgos deliberados físicos; ciber-

seguridad, también llamada seguridad informática o seguridad lógica; seguridad frente al terrorismo; seguridad industrial; seguridad contra incendios; seguridad ante riesgos naturales; seguridad laboral.

¿Es equivalente hablar en términos de seguridad y de seguro? Vivimos en un momento en el que la amenaza del terrorismo yihaidista que comparten todos los países del mundo, el modo de pertrechar los atentados, el desarrollo de las redes sociales y el ciberespacio están modificando el escenario de la seguridad, tanto en el ámbito internacional como nacional, y la percepción que sobre la misma tienen los ciudadanos. Como indica Félix Sanz (2015), director del CNI, "el ciudadano tiene el derecho a sentirse seguro, que es diferente a estarlo". Porque el riesgo cero no existe. Por tanto, considerar España como país seguro, no implica estar exento de una serie de riesgos. Si se considera la seguridad desde este punto de vista, el concepto que se genera es erróneo y da lugar a la insatisfacción.

2. INVISIBILIDAD VS AUSENCIA

España es un país seguro. Sin embargo, como señala Carmen González (2014)

Cuando se pregunta a los españoles qué aspectos positivos destacarían de su país, nadie señala uno que, sin embargo, es una importante ventaja de España: la seguridad. Según los datos que recoge la ONU, España es el sexto país más seguro del mundo, en una lista en la que se mide la inseguridad en función del número de muertos por asesinato. Sólo nos adelantan en esto Singapur, Japón, Indonesia, Suiza y Suecia. En términos europeos y midiendo el riesgo de sufrir cualquier tipo de delitos, violentos o no, España es el cuarto país más seguro de la UE-15.

Los españoles gozamos de un entorno pacífico, pero no lo apreciamos. En una sociedad organizada se producen muchos bienes colectivos, unos tangibles, y otros, entre los que se encuentra la seguridad, intangibles, como indica González, C. (2014). Muchos de estos bienes sólo se valoran cuando disminuyen o se dejan de tener. En caso de permanencia, son invisibles y, habitualmente, poco valorados. Tal vez sea este el motivo

de que los españoles tengamos una percepción de la seguridad menor de la que realmente tenemos. No somos conscientes del elevado puesto que España ocupa en el ranking de seguridad a nivel mundial.

3. DESCONOCIMIENTO = DESINTERÉS + INSATISFACCIÓN

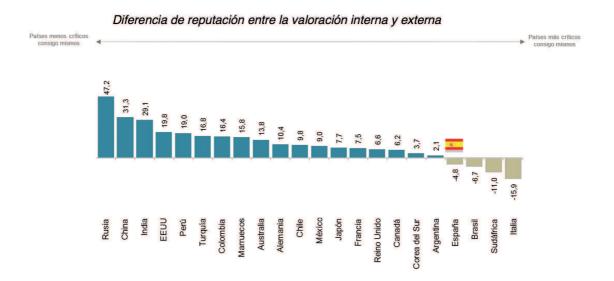
A lo largo del 2014 y 2015 se ha incrementado el grado de virulencia en los conflictos internacionales: Siria, Libia, Iraq, Palestina e Israel, entre otros. Los ciudadanos españoles somos sensibles y conocedores de estos conflictos, y de la gravedad de algunos de ellos. Somos conscientes de la amenaza del auge del yihaidismo, pero, como señala Barrantes, D. (2014), España no es un país con una cultura de seguridad y defensa muy desarrollada. Como señala en este estudio, en el Transatlantic Trends del 2014, el 55% de los españoles considera que España no debería participar en operaciones militares fuera de Europa y Norteamérica. Además, junto con los italianos, somos los más firmes oponentes al aprovisionamiento de armamento o entrenamiento a otros países para su propia defensa. Entre las razones que los españoles esgrimen para justifican su escasa voluntad de participar en misiones internacionales (sólo un 16,3% estaría en disposición de participar voluntariamente en la defensa de su país), el Instituto Español de Estudios Estratégicos (IEEE) da los siguientes datos para el 2014: la ausencia de aporte de beneficios económicos (64%); el hecho de no ayudar a conservar nuestra forma de vida (52,5%); desconfianza de que comporte un aumento de seguridad (47,8%) o que ayude a prevenir el terrorismo (45,2%). A pesar de la elevada consideración que tenemos de las Fuerzas Armadas, desconocemos ampliamente sus acciones en el extranjero, hecho que acrecienta el desinterés por las mismas.

Podemos resumir lo dicho hasta el momento, en el siguiente esquema:

Ciudadano Seguridad	TRABAJO CORPORATIVO COMUNICACIÓN			Ciudadano Gobierno
	Da	ato aislado	Dato contexto	
CIUDADANO CONSUMIDOR PASIVO DE SEGURIDAD	Indiferente		Interpelante	CIUDADANO AGENTE DE
	Sensacionalista		Riguroso	
	Desconocimiento	Seguridad /Seguro Invisibilidad / Ausencia Desinterés+Insatisfacción	Conocimiento	OPINIÓN SOBRE SEGURIDAD

Fuente: elaboración propia

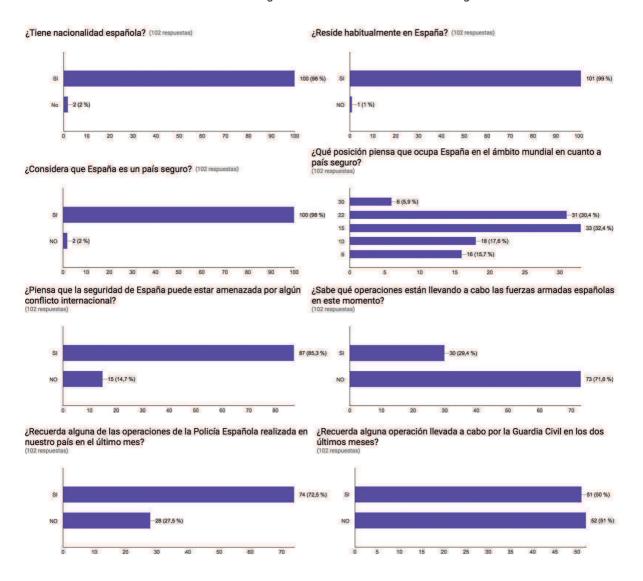
A todo lo anterior, hay que añadir la baja valoración y la visión crítica que los españoles tenemos de nuestro país, hecho que incide en la reputación del mismo a nivel internacional, como muestran los datos del Country RepTrak 2015.



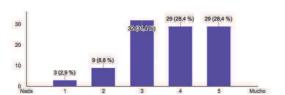
Fuente: Country RepTrak 2015

4. RESULTADOS

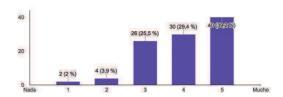
Para contrastar estas posibles causas de la desviación entre realidad y percepción, he realizado una encuesta a 102 personas, a través de un cuestionario anónimo en Google Drive. Estos son los datos registrados:



¿Le interesan las acciones del ejército español en el ámbito internacional?

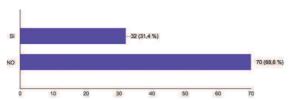


¿Le interesan las acciones de la Policía Nacional, Guardia Civil y cuerpos especiales en el ámbito nacional?

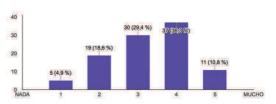


¿Cree que los medios de comunicación (TV, prensa escrita, prensa digital, RADIO) son rigurosos y eficientes en el modo de informar sobre conflictos

internacionales?

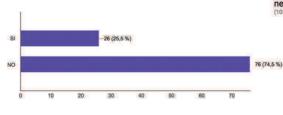


¿Cree que los medios de comunicación (TV, prensa escrita, prensa digital, RADIO) aportan una imagen positiva de las fuerzas de seguridad españolas a nivel nacional e internacional?

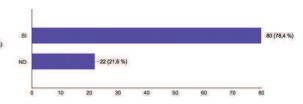


¿Cree que los españoles valoramos correctamente el servicio que prestan las

fuerzas de seguridad españolas?

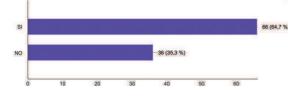


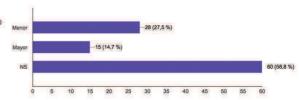
¿Estaría usted dispuesto a un incremento en el pago de impuestos si fuese necesario reforzar la seguridad nacional en nuestro propio territorio?



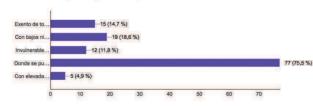
¿Estaría usted dispuesto a un incremento en el pago de impuestos si fuese necesario reforzar la seguridad por temas de cooperación internacional?

El número de agentes públicos por 1000 habitantes en España respecto a la media de los países de la UE es:





Para usted un país seguro es un país: (102 respuestas)



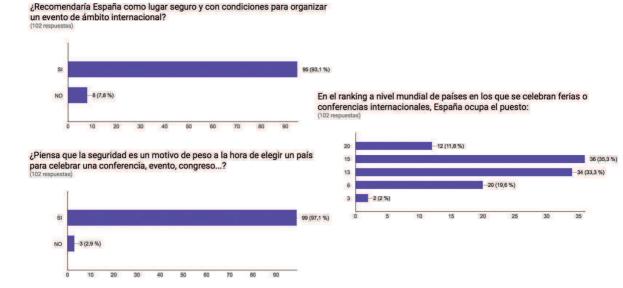
Exento de todo riesgo

Con bajos niveles de muertes por asesinatos

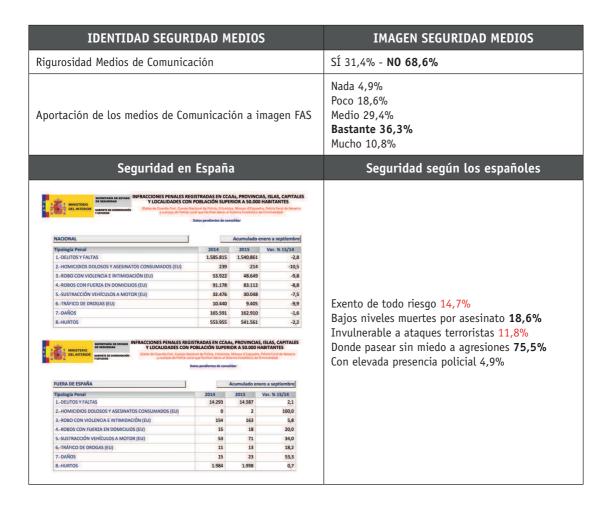
Invulnerable a ataques terroristas

Donde se puede pasear sin miedo a ser agredido o atacado

Con elevada presencia policial



Fuente: elaboración propia



MISIONES FAS ACTUALIDAD

EUNAVFORMED Sophía (Operación militar de la Unión Europea en el Mediterráneo central meridional para luchar contra las redes de tráfico de personas, prevenir flujos de migración irregular y evitar que muera más gente en el mar)

EUMAM RCA. República Centroafricana. (Misión de la Unión Europea en la República Centroafricana orientada a la formación y la reforma de las Fuerzas Armadas de ese país)

Golfo de Guinea. Diplomacia de la defensa. (Militares españoles ayudan a incrementar la seguridad en esta inestable región de África Occidental)

EUTM-Somalia. (La Unión Europea adiestra a las fuerzas somalíes para combatir el terrorismo y la piratería)

Active Endeavour. (El dispositivo naval de la OTAN que combate el terrorismo en el Mediterráneo)

Ocean Shield. (Buques de la Alianza Atlántica luchan contra la piratería en aguas del Golfo de Adén y del océano Índico occidental)

EUTM-Malí. (La misión de la UE ayuda al Ejército maliense a mejorar sus capacidades militares, para que pueda recuperar la integridad territorial del país)

Apoyo a Irak. (Militares españoles adiestran al Ejército iraquí como parte de la coalición internacional de lucha contra el Daesh)

Destacamento Marfil. Senegal. (El destacamento aéreo Marfil, con base en Dakar (Senegal), presta apoyo logístico a las operaciones lideradas por Francia contra las tropas yihadistas) EUCAP Néstor (Un equipo de militares y civiles de la Unión Europea trabaja en el Cuerno de África para construir y consolidar las capacidades marítimas de los países de la región y preparar el marco legal que permita combatir las actividades ilícitas en la mar)

Atalanta (La operación de la Unión Europea de lucha contra la piratería en el océano Índico)

Apoyo a Turquía (Una batería Patriot española protege a la población turca de posibles ataques con misiles desde la vecina Siria)

Líbano (FINUL) (Los cascos azules de la ONU patrullan en el sur de Líbano para evitar enfrentamientos entre Hezbollah e Israel)

Resolute Support (Desde hace más de trece años España participa en las fuerzas de la OTAN que han luchado contra la insurgencia y ayudado a la reconstrucción del país)

Apoyo a RCA - OP A/C. Gabón. (El Ejército del Aire proporciona transporte táctico y logístico a las operaciones internacionales en la República Centroafricana)

AMENAZA SEGURIDAD DE ESPAÑA POR CONFLICTOS INTERNACIONALES

SÍ 85,3% NO 14.7%

*Datos obtenidos tras los atentados perpetrados en París el viernes13 Noviembre 2015. La percepción de amenaza a la seguridad ha elevado su cuantía tras los atentados respecto al 2014.

En la encuesta del CIS para el IEEE del Ministerio de Defensa en **2014** sólo el **31%** de los españoles señalaba la existencia de conflictos internacionales que puedan amenazar los intereses españoles.

En **julio de 2015** Europa Press publicó un artículo acerca de las principales preocupaciones por países con datos extraídos de las encuestas realizadas por el centro de investigaciones *Pew Research Center* en cuarenta países. El avance del Estado Islámico constituye la mayor preocupación para catorce de los cuarenta países entrevistados. Los países del continente europeo destacan en inquietud, y entre ellos, España, donde un **77%** de los encuestados afirma sentirse intranquilo.

Preocupación por Estado Islámico



Fuente: Elaboración propia

	NACIONAL		INTERNACIONAL	
CONOCIMIENTO MICIONES	Policía Nacional	SÍ 72,5% NO 27,5%	Fiáraika	SÍ 29,4%
CONOCIMIENTO MISIONES	Guardia Civil	SÍ 50% NO 51%	Ejército	NO 71,6%
SACRIFICIO IMPOSITIVO	SÍ 78,4% - NO 21,6%		SÍ 64,7% - NO 35,3%	
INTERÉS MISIONES	Nada 2% Poco 3,9% Medio 25,5% Bastante 29,4% Mucho 39,2%		Nada 2,9% Poco 8,8% Medio 31,4% Bastante 28,4% Mucho 28,4%	
VALORACIÓN SS DE LAS FASA	SÍ 25,5% / NO 74,5%			
	Prestamos más atención a la seguridad a nivel nacional que internacional Desconocemos las misiones de seguridad a nivel internacional Prestamos poco interés por defensa a nivel internacional No valoramos correctamente los servicios de las fuerzas de seguridad			ernacional ional
RESULTADOS	Los españoles consideramos que los medios de comunicación son poco rigurosos en la transmisión de información			
	Un país seguro no puede ser considerado aquel exento de todo riesgo (14,7%) o invulnerable a ataques terroristas (11,8%): no existe esa posibilidad. Es un concepto equivocado del término. Seguridad para los ciudadanos hace referencia al ámbito de la seguridad física: la que atiende a acciones como robos, hurtos, atracos, sabotajes, actos terroristas, vandalismo, atentados a personas, etc.			

Fuente: Elaboración propia

IDENTIDAD ESPAÑA PAÍS SEGURO		IMAGEN ESPAÑA PAÍS SEGURO			
(2015) 6º país más seguro del mundo (asesinatos) 4º país más seguro de la UE (todo tipo de delitos) 1º país más seguro occidental (excluyendo a estados con < de 3 millones de habitantes)		15° país del mundo más 15,7% - 6° puesto 17,6% - 10° puesto 32,4% - 15° puesto 30,4% - 22° puesto 5,9% - 30° puesto	is seguro 55,9% - puesto >10		
ESPAÑA ATRACCIÓN DE ACTOS: FERIAS, CONFERENCIAS INTERNACIONALES		11,8% - 20° puesto 35,3% - 15° puesto 33,3% - 13° puesto 19,6% - 6° puesto 2% - 3° puesto	RECOMENDAR ESPAÑA EVENTO INTERNACIONAL	IMPORTANCIA SEGURIDAD EN EVENTOS	
3º país del mundo			SÍ 93,1% NO 7,8%	SÍ 97,1% NO 2,9%	
Nº agentes x 1000 habitantes (2014)		Nº agentes públicos x 1000 habitantes			
Privados UE: 3,45 / ESPAÑA: 1,9		Menor que UE - 27,5% NS - 58,8%			
Pública	UE: 2,81 / ESPAÑA: 5,13				
		Percepción de España c	omo país seguro es •	< que realidad	
RESULTADOS		Potencial de España atracción eventos a su territorio es > que percepción de los ciudadanos, pese a la recomendación positiva para su celebración. Desviación 4%entre la importancia de seguridad y la recomendación, consecuencia del nivel inferior en percepción de seguridad interna.			
		Los españoles desconocemos las fuerzas de seguridad que trabajan a nuestro servicio y la relación que, a este respecto, mantenemos con la media de la UE, inclinándonos siempre por la valoración más negativa que positiva frente a la UE			

Fuente: Elaboración propia

5. Conclusiones

La comunicación en todo ámbito de mercado pasa por considerar a los consumidores como agentes de opinión. En el campo de la seguridad esto demanda un cambio en las relaciones y modo de comunicar del gobierno (entendiendo este concepto en sentido amplio), que pasa de ser sujeto activo que provee seguridad en términos cuantitativos, a desempeñar el papel de agente social que debe ganarse la confianza y credibilidad de los ciudadanos. Este cambio de escenario comporta tener en cuenta los siguientes elementos:

- La transmisión de información no puede limitarse a la exposición de datos. Estos son relevantes y avalan las actuaciones y decisiones en esta materia, pero es la experiencia la que determina, en última instancia, la imagen que construyen los agentes de opinión.
- Comunicar en clave de experiencia requiere interpelar e involucrar al ciudadano a nivel personal. Partir de los aspectos de seguridad que son relevantes para los ciudadanos y trasladarlos al resto de niveles.
- 3. Frente a la comunicación de tipo institucional con datos aislados a nivel macro y micro, el ciudadano necesita disponer de herramientas asequibles que le permitan comprender, juzgar y valorar correctamente las actuaciones llevadas a cabo: contexto en que se desarrolla, beneficios o necesidad a nivel personal y nacional que requieren dicha intervención, etc.
- 4. Comunicar buscando, al mismo tiempo, educar al ciudadano en seguridad.

Bibliografía

Díez Nicolás, J. (2015). The perception of security in an international comparative perspective.

Fundación ESYS (2015). La reputación de España en el mundo. Reputation Institute y Real Instituto Elcano. Informe anual de la Seguridad en España 2014. Country RepTrak®.

Ministerio del Interior (2015). Balance de criminalidad tercer trimestre 2015 5ª Oleada Barómetro Imagen de España, diciembre 2014 - enero 2015

Paul, C. (1999). Planificación estratégica de la imagen corporativa. Ariel: España.

Referencias

http://www.analisis.cis.es/cisdb.jsp

espana-imagen-marca-2015-prensa

```
http://www.interior.gob.es
http://www.interior.gob.es
http://www.realinstitutoelcano.org
http://www.europapress.es/internacional/noticia-inquieta-mundo-mapas-principales-preocupaciones-paises-20150722141139.html
http://www.estrelladigital.es/articulo/espanha/espana-pais-seguro/20140630160735202112.html
http://www.blog.rielcano.org/la-seguridad-invisible/
http://www.blog.rielcano.org/la-comunicacion-clave-en-la-gestion-de-la-imagen/
http://www.blog.rielcano.org/
el-desconocimiento-de-la-defensa-en-la-sociedad-espanola/
http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/web/rielcano_es/
prensavista?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/prensa/notas/
```

Impacto de la crisis terrorista de París en la seguridad de la Cumbre sobre el cambio climático COP21

J. Eiroa Escalada

Presidente de la Asociación de Comunicación, Relaciones Públicas y Protocolo de Córdoba (ACRP)

L.C. Toribio Castro

Diplomado en Ciencias Policiales por la Universidad de Salamanca

Cómo citar este artículo según APA

Eiroa Escalada, J. y Toribio Castro, L.C. (2017). Impacto de la crisis terrorista de París en la seguridad de la Cumbre sobre el cambio climático COP21. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 29-44). Madrid: Icono14

Resumen

Este trabajo analiza las repercusiones que ha tenido el mayor atentado sufrido en suelo francés sobre la seguridad de la *Conferencia de Naciones Unidas sobre el cambio climático* (COP21), a la que asisten casi 150 Jefes de Estado y de Gobierno, que se celebraba días después en París.

Tras una breve reseña del contexto y de los antecedentes de seguridad, se parte de la secuencia de los atentados ocurridos en diversos escenarios de París el 13 de noviembre de 2015, y reivindicados por el DAESH. A continuación se reseñan algunas consecuencias en los ámbitos de la seguridad, social, político y los medios de comunicación, para finalmente analizar de manera directa las medidas que se han tomado para reforzar la seguridad de la Cumbre.

Palabras clave: seguridad, crisis, atentado, impacto, consecuencia, comunicación, COP21.

Abstract

This paper analyzes the impact of the biggest attack suffered on French soil on the safety of the UN Conference on Climate Change (COP21), attended by nearly 150 Heads of State and Government, which was held days later in Paris.

After a brief review of the context and background of security, we start from the sequence of the attacks in various scenarios in Paris on November 13, 2015, whose autorship is claimed by the DAESH. Next, some consequences in the fields of security, social, political and the media are outlined, to finally analyze directly the measures taken to strengthen the security of the Summit.

Keywords: security, crisis, attacks, impact, consequences, communication, COP21.

Introducción

Según publicaba la mayoría de medios de comunicación durante los meses previos a la celebración de la Cumbre sobre el Cambio Climático de París.

En diciembre de 2015, París será escenario de una nueva Cumbre sobre el Cambio Climático. Tras lo tratado en otros encuentros durante los 20 años anteriores, ésta debe ser la cita definitiva de la que se espera salga un compromiso vinculante internacional para la reducción de los gases de efecto invernadero, incluidas las grandes potencias (...)¹.

Según el dispositivo preventivo elaborado, el 13 de noviembre de 2015 era el día elegido para activar la alerta policial especial con motivo de la Cumbre del Clima que se celebra en París entre el 30 de noviembre y el 11 de diciembre. Precisamente, a última hora de la tarde de ese día tiene lugar el peor ataque terroristas sufrido por Francia en toda su historia y el segundo a nivel europeo, después de los ocurridos el 11 de marzo de 2004 en los trenes de Madrid.

Este trabajo aborda de modo esquemático cómo un hecho crítico para todo el mundo occidental como han sido los recientes atentados terroristas cometidos por el Daesh² en distintos puntos de la ciudad de París, que dejaron al menos 137 muertos y 415 heridos³⁴, coloca en un plano totalmente anecdótico a la *Conferencia de Naciones Unidas sobre el cambio climático* (COP21), una Cumbre a la que asisten 147 Jefes de Estado y de Gobierno⁵, y la transforma en la denominada —de modo oficioso por

¹ http://www.laenergiadelcambio.com/los-retos-de-la-cumbre-de-paris-de-2015.

² https://es.wikipedia.org/wiki/Estado_Isl%C3%A1mico

³ http://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2015/11/14/attaques-a-paris-les-questions-que-vous-nous-posez_4809711_4355770.html (en francés) Consultado el 14/11/2015.

^{4 &}quot;Paris attacks: Bataclan and other assaults leave many dead". BBC News (en inglés). Consultado el 14/11/2015.

⁵ http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/medidas-sequridad-marcan-cumbre-clima-paris-4710409

todos los medios de comunicación— "Cumbre del Terrorismo", alterando completamente la programación, cambiando íntegramente el dispositivo de seguridad previsto y llevando a tomar una serie de medidas en numerosos ámbitos de la sociedad que de no haberse producido ese trágico suceso no hubieran sido consideradas bajo ningún concepto.

Unas horas antes de la inauguración de la COP21, y en pleno duelo nacional en homenaje a las víctimas de los salvajes atentados de París, se celebró el Forum Smart City de Grand Paris. Mantener el foro fue un acto de resistencia para mostrar al mundo que la vida en París continuaba, que estaban preparados para hacer frente al fanatismo haciendo realidad el lema de la ciudad de la luz "Fluctuat Nec Mergitur" (Es batida por las olas, pero no hundida), eso sí, contando con unas medidas de seguridad inéditas hasta el momento en el país galo.

Objetivos

- Demostrar el impacto directo de una crisis de seguridad en la celebración de un gran evento.
- Analizar la reacción institucional, social y política a una gran crisis y su repercusión en la seguridad de un evento.

Antecedentes y contexto de seguridad

Desde 2013 la intervención militar francesa contra el yihadismo en tres frentes —en el Sahel, en Oriente Medio y en el propio territorio francés— ha supuesto que se sucedan los juramentos de venganza y amenazas expresas hacia Francia⁶⁷.

El día 7 de enero de 2015, un atentado terrorista reivindicado por el Daesh ataca la revista satírica *Charlie Hebdo* segando la vida de 12 perso-

⁶ Por ejemplo, Dabiq (órgano de propaganda del Estado Islámico): nº 4 (octubre 2014), nº 10 (julio 2015).

⁷ http://www.huffingtonpost.es/2015/11/14/estado-islamico-paris-francia_n_8563020.html

nas, e inmediatamente después se produce un tiroteo en un supermercado kosher, HiperCacher, que se salda en total con 20 fallecidos⁸.

Como reacción las autoridades francesas aumentaron el nivel de alerta terrorista hasta el máximo. El plan *Vigipirate*⁹, el sistema nacional de alerta en Francia, se elevó al nivel de "Alerte attentat" ("Alerta de atentado"), que conlleva la puesta en alerta de los servicios de emergencia y de las fuerzas del orden; se reforzó el control de personas; se intensificaron los controles de explosivos; se incrementó la participación de las fuerzas armadas en las tareas de vigilancia; se prohibió estacionar cerca de centros educativos y se activaron células de crisis en ministerios y administraciones públicas¹⁰.

El 21 de agosto de 2015 se produjo otro atentado terrorista en un tren Thalys de pasajeros, que cubría la ruta comercial entre Ámsterdam y París. Este nuevo incidente terrorista marcó el devenir del dispositivo de seguridad que se estaba elaborando para la Cumbre del Clima a celebrar en el mes de diciembre, ya que el día 28 del citado mes los ministros del Interior y Transportes de nueve países europeos —los conectados por tren con Francia— celebran una reunión en París y acuerdan extender los "controles de identidad y equipajes" en los medios de transporte público "que se considere necesario" —trenes de largo recorrido, transfronterizos y, en concreto, las líneas de alta velocidad— que sólo en España y el Reino Unido se venían aplicando hasta el momento.

Además, y de acuerdo con el comunicado conjunto leído por el ministro francés del Interior, Bernard Cazeneuve, los países asistentes pidieron a la Comisión Europea un endurecimiento de los reglamentos del Espacio Schengen para facilitar controles fronterizos "permanentes" donde se considere necesario, "y solo donde se considere necesario", insistió el ministro galo¹¹.

⁸ http://www.lavanguardia.com/internacional/20150109/54422485588/asalta-supermercado-kosher-yihadista.html

⁹ http://www.risques.gouv.fr/menaces-terroristes/le-plan-vigipirate

¹⁰ http://internacional.elpais.com/internacional/2015/01/07/actualidad/1420636139_951496.html

¹¹ http://internacional.elpais.com/internacional/2015/08/29/actualidad/1440837879_807460.html

Antecedentes de COP21

Las negociaciones de las Naciones Unidas para abordar el cambio climático están en marcha desde 1992, cuando se firmó la Convención Marco sobre Cambio Climático. El Protocolo de Kioto de 1997 fija objetivos de reducción de emisiones y sigue estando en vigor, pero hubo de actualizarse en la Conferencia de Copenhague de 2009, si bien no surgió el acuerdo que se esperaba.

Gracias a una amplia alianza, que tuvo a la UE como eje, la Conferencia de Durban, celebrada dos años después de la de Copenhague, acordó la celebración de un acuerdo jurídicamente vinculante y aplicable a todos a más tardar en 2015. Ese acuerdo está previsto que sea el de París.

Precisamente, uno de los grandes ejes de acción de la Cumbre es abordar el cambio climático como amenaza de seguridad. Desde que en 2008, Javier Solana presentara al Consejo Europeo el informe titulado *Cambio climático y seguridad internacional*¹² —posteriormente incluido en la actualización de la Estrategia de Seguridad Europea (*European Security Strategy. Providing Security in a Changing World*)—, muchos gobiernos europeos y la UE han formulado la convicción de que el cambio climático supone una amenaza a su seguridad nacional.

Hechos. Los atentados

El grupo terrorista Daesh¹³ reivindica la cadena de atentados ocurrida el viernes 13 de noviembre de 2015 en París con la siguiente secuencia:

 En el Estadio Saint Denis se celebra un partido amistoso de fútbol entre las selecciones de Francia y Alemania, que contaba con la presencia del Presidente Hollande entre otras autoridades. A las 21:20 un terrorista se inmola activando su chaleco de explosivos en las inmediaciones del estadio tras no conseguir acceder a él.

¹² www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/reports/99387.pdf

¹³ http://hipertextual.com/2015/11/atentados-de-paris-isis

- Pocos minutos después, un hombre armado a cara descubierta abre fuego contra los comensales de los restaurantes *Le Carrillon* y *Le Petit Cambodge*. Los testigos hablan de al menos "un centenar de balas disparadas", ocasionando 15 muertos y al menos 10 heridos de diversa consideración.
- Nuevamente, en el estadio de fútbol de Saint Denis se producen dos explosiones más. Según han relatado los testigos, el público creyendo que eran fuegos artificiales no fue consciente de lo que ocurría hasta que las fuerzas de seguridad evacuaron a Hollande en helicóptero hacia el Ministerio del Interior donde se estableció la célula de crisis.
- El partido se terminó de jugar (2-0 a favor de Francia) y después los espectadores se concentraron en el césped a la espera de que las autoridades les permitieran abandonar el recinto, algo que ocurrió poco después de forma ordenada.
- Al mismo tiempo, en la calle Charonne, en el undécimo distrito, dos hombres armados abren fuego, también a cara descubierta, contra la terraza del café La Belle Équipe, matando a 19 personas y dejando 9 heridos graves.
- También se produjo un pequeño tiroteo en el mercado mayorista de *Les Halles*, por dos individuos que se desplazaban en un coche.
- Otro terrorista suicida activa su carga explosiva dentro del restaurante Le Comptoir Voltaire en el bulevar Voltaire, dejando muchas personas heridas de distinta gravedad.
- Y simultáneamente, otro grupo de tres terroristas llega a su principal objetivo: la sala de conciertos Bataclan, donde actuaba el grupo Eagles of Death Metal. Allí, según el fiscal general de Francia, François Molins, tras realizar referencias verbales a la situación de conflicto en Siria e Irak, abren fuego indiscriminadamente contra los asistentes, asesinando a 89 personas, entre ellas un español, y dejando decenas de heridos.
- En este caso, los atacantes decidieron quedarse y retener a las más de cien personas que había en el interior de la sala, hasta que las fuerzas de seguridad iniciaron el asalto unas tres horas

después, momento en el que los terroristas activaron sus cinturones explosivos. La Policía baraja que simularon querer negociar con sus rehenes con el objetivo de ganar tiempo.

Aunque el ataque se inició en la ciudad de París, las actividades policiales no se circunscribieron sólo a la capital francesa ya que se produjeron operaciones antiterroristas en Bruselas¹⁴, Alemania, España... si bien el mayor dispositivo se saldó con la detención de 8 presuntos yihadistas el día 18 en el barrio de Saint Denis, a las afueras de París¹⁵.

Reacción de las autoridades

El presidente francés declaró el estado de emergencia, que implica el cierre temporal de espacios públicos como salas de cines y conciertos, el arresto domiciliario de cualquier persona considerada peligrosa, la confiscación de armas y mayores competencias para efectuar registros.

Ese estado de emergencia facilita a las fuerzas de seguridad la realización de registros domiciliarios y desde la noche de los atentados se llevan a cabo múltiples operaciones antiterroristas a lo largo de todo el país, algunas de ellas directamente relacionadas con las investigaciones de los ataques yihadistas en la capital¹⁵.

Hollande también ordenó controles en las fronteras, si bien el Ministerio de Exteriores aclaró que las estaciones de tren y los aeropuertos seguirían funcionando.

Como medidas específicas para París, las autoridades ordenaron una especie de toque de queda, el primero desde 1944, pidiendo a los habitantes capitalinos que no salieran de casa si no era necesario, y anunciaron el desplieque de 1.500 militares al amparo de la *Operación Sentinelle*¹⁶.

¹⁴ http://www.abc.es/internacional/abci-atentados-paris-noviembre2015-201511190938_directo.html

¹⁵ http://www.elmundo.es/internacional/2015/11/18/564c022a22601d71328b45f1.html

¹⁶ http://www.defense.gouv.fr/actualites/articles/integrale-operation-sentinelle-les-militaires-sur-le-pied-de-guerre-jdef

Hollande en una primera declaración solemne, al filo de la medianoche del viernes, denuncia "un ataque terrorista sin precedentes" y anuncia la movilización "de todas las fuerzas posibles" para "neutralizar a los terroristas" y garantizar la seguridad de París. "Ante el terror, Francia debe ser fuerte, debe ser grande" afirmó, apelando a "la unidad nacional". "Los terroristas quieren que tengamos miedo, pavor, pero se enfrentan a una nación que sabe defenderse", advirtió. Hollande adelantó que será Francia quien tome "la iniciativa de la lucha" contra los responsables de esta masacre. "Será implacable" y finalizó "os pido toda la confianza en nosotros". Una idea que repitió el sábado cuando se confirmaba la autoría de Estado Islámico.

Se convoca de urgencia al Parlamento en Versalles para modificar urgentemente la ley y poder declarar el estado de emergencia en todo el país durante al menos tres meses, y para acelerar los bombardeos aéreos en territorio sirio-iraquí controlado por el Daesh que, si bien había comenzado oficialmente el 27 de septiembre, se intensificaron exponencialmente desde esta fecha, de manera que ya durante el domingo Francia realiza un bombardeo masivo sobre posiciones del grupo terrorista en Raqqa (Siria)¹⁷, que se prolonga toda la semana.

Consecuencias

El terrorismo es un método de conflicto basado en la propagación del miedo que pretende provocar un comportamiento en la sociedad conforme con los objetivos de los terroristas.

Es un fenómeno cada vez más letal y más difícil de manejar. Aunque la reacción ante estos ataques, como es natural en las democracias, debe buscar un equilibrio entre la libertad y la seguridad, parece necesario hacer un balance y considerar la respuesta que ha desarrollado la comunidad internacional en los últimos años frente a esta amenaza.

Los atentados yihadistas ocurridos en París han provocado la elevación de los niveles de alerta antiterrorista así como la apertura del debate sobre la adopción de medidas para reforzar la seguridad.

¹⁷ http://www.elmundo.es/internacional/2015/11/15/5648f29546163ffa288b45bb.html

A modo de resumen pueden reseñarse las siguientes conclusiones:

1. Seguridad. Las operaciones policiales de busca y captura ante la huida hacia adelante de los terroristas, la duración de los hechos y el que hayan sido ataques simultáneos y en objetivos aparentemente carentes de interés estratégico (soft targets), incrementan el foco mediático y el temor social.

Para reforzar la cultura de seguridad y la resiliencia, el Ministerio de Interior lanza una campaña de concienciación¹⁸ con instrucciones a seguir en caso de ataque terrorista, hasta que intervengan las fuerzas de seguridad.

El Gobierno francés considera la aprobación de nuevas leyes para reforzar la seguridad limitando las comunicaciones¹⁹ con medidas como cortar las redes WiFi públicas, bloquear las redes de anonimato como Tor, o pedir a los operadores que entreguen a las autoridades todas las claves de cifrado utilizadas; la primera medida relacionada con el estado de emergencia y las otras dos con la lucha antiterrorista de manera genérica.

2. Sociales. La primera y más evidente es el aumento de la sensación de amenaza y del miedo. También se produce un incremento de polarización social: aumento de la islamofobia, produciéndose algunos ataques a mezquitas en Francia en los días siguientes al atentado, pero simultáneamente, se genera una movilización de las comunidades musulmanas contra el terrorismo.

Así mismo, asociaciones como el Frente Nacional de Francia convocan manifestaciones para reivindicar la necesidad de combatir la "islamización de occidente".

3. Políticas. Se ha producido un trasvase del miedo referido en el punto anterior a las urnas. Si en el mes de marzo de este año el Frente Nacional de Le Pen obtenía un 20% de sufragios en las elecciones departamentales²⁰, en las elecciones del domingo 6 de

¹⁸ http://www.siglab.fr/fr/comment-reagir-en-cas-dattaque-terroriste

¹⁹ https://actualidad.rt.com/actualidad/193530-francia-prohibir-tor-wifi

²⁰ http://www.elmundo.es/internacional/2015/03/29/551840e422601d1c218b4575.html

diciembre el resultado ha alcanzado un 30%, desplazando al partido del presidente Hollande a la tercera posición tras el partido del expresidente Sarkozy²¹. En el resto de Europa, aumenta el nivel de alerta de las capitales europeas. Por ejemplo, en España se despliegan patrullas de vigilancia con armas automáticas en puntos estratégicos y se refuerza la vigilancia policial de fronteras y lugares sensibles.

También se plantea la creación de un registro de pasajeros en la zona Schengen que dificulte el tránsito de terroristas de la UE a Oriente Medio y el retorno de los que ya están combatiendo, además de una reunión generalizada de política antiterrorista.

4. Medios de comunicación. Se genera, nuevamente, un debate sobre el tratamiento de la información, la difusión de videos e imágenes y la información/desinformación, libertad/seguridad... cuya línea es muy difusa.

Repercusiones directas de los atentados en la seguridad de COP21

La preparación desde el punto de vista de la seguridad de un evento como la Cumbre del Clima de las Naciones Unidas, que reúne a un gran número de Jefes de Estado y de Gobierno, debe ser tomada en cuenta desde al menos un año antes de su celebración, considerando el riesgo incrementado por el hecho de haber sufrido a lo largo del año 2015 tres atentados terroristas en el país, en una sociedad prácticamente virgen en lo que a dichos episodios se refiere.

Por este motivo es fácil comprender la complejidad logística y las amplias medidas de seguridad establecidas por las autoridades galas en un dispositivo preventivo de seguridad que sólo en la capital francesa desplegaba 6.300 miembros de fuerzas policiales civiles y militares en torno a la Cumbre del Clima de las Naciones Unidas, acorde con la magnitud del evento.

²¹ http://www.elmundo.es/internacional/2015/12/06/566488ec46163fd7578b45a1.html

El sistema nacional de alerta en Francia, el plan *Vigipirate* mencionado con anterioridad, continúa en el máximo nivel, con lo que siguen vigentes todas las medidas adoptadas como consecuencia del atentado contra la revista *Charlie Hebdo*, en el mes de enero. Este suceso hizo poner sobre aviso a los servicios de inteligencia franceses así como a los distintos operadores de seguridad sobre la posibilidad de sufrir otra embestida terrorista en territorio francés por lo que las primeras ideas sobre la conformación del dispositivo de seguridad se vieron ampliadas.

Como consecuencia del atentado contra el tren Thalys, parcialmente frustrado gracias a la valentía de varios pasajeros, las medidas que en principio iban a consistir en un amplio dispositivo de seguridad nacional pasaron a convertirse en una cuestión de seguridad a nivel europeo con la práctica, desde el viernes 13 de noviembre, por parte de la policía francesa de controles de identidad y registros en todas sus fronteras, una vez que el Gobierno ha dejado en suspenso durante un mes uno de los principales puntos de los acuerdos de Schengen como es el libre paso de ciudadanos y mercancías²², siendo uno de los países más afectados España, de donde parten a diario más de 20.000 camiones hacia Francia.

El Ministerio francés del Interior tenía intención de movilizar a más de 30.000 policías para realizar los controles en los 285 puntos principales de entrada en el país, que incluyen no solo carreteras o vías férreas, sino también aeropuertos y puertos. Con esta medida excepcional, los agentes están autorizados a controlar la documentación —pasaportes o documentos de identidad— de quienes pasen la frontera y, si lo consideran necesario, también a inspeccionar vehículos o equipajes.

Según aseguraban fuentes policiales, los controles serían aleatorios y esporádicos desde ese viernes, pasando a ser más sistemáticos y frecuentes en los tramos temporales coincidentes con las vísperas de las dos mayores manifestaciones previstas en la capital francesa, entre los días 25 y 29 de noviembre y entre el 8 y el 12 de diciembre, respectivamente²³.

²² http://internacional.elpais.com/internacional/2015/11/04/actualidad/1446644047_118477.html

²³ http://internacional.elpais.com/internacional/2015/11/13/actualidad/1447404352_273469.html

La sede de la conferencia, situada en Le Bourget, en la periferia norte de París, estará custodiada por 2.800 policías y gendarmes. Las unidades móviles de las compañías republicanas de seguridad (CRS) y de la gendarmería estarán tanto en París como en el resto del país. En total, la seguridad correrá a cargo de 120.000 policías, gendarmes y militares.

Desde el pasado 13 de noviembre, el control de las fronteras francesas corre a cargo de 8.000 policías y gendarmes y hasta la fecha se ha impedido la entrada de unas 1.000 personas que suponían algún tipo de riesgo, según ha desvelado este sábado el ministro del Interior, Bernard Cazeneuve.

Todas esas medidas, ya de por sí reforzadas, quedaron superadas por el luctuoso hecho de los atentados terroristas reivindicados por el grupo terrorista Daesh el sábado 13 de noviembre de 2015.

Las autoridades locales, amparándose en el estado de emergencia decretado tras la masacre yihadista, han anulado la gran marcha por el clima prevista en la capital en vísperas de la cumbre, una medida criticada por la coalición Clima 21, que reúne a 130 organizaciones ecologistas, y ha protestado por los "abusos manifiestos" derivados del estado de emergencia. "No llegaremos a controlar el calentamiento climático renunciando a nuestras libertades y a nuestros derechos fundamentales", se queja el colectivo en un comunicado²⁴.

Denuncia también que algunos militantes que han propuesto cadenas humanas como movilización alternativa han sido convocados por la policía y que a 24 personas vinculadas a movimientos ecologistas se les ha asignado una residencia obligatoria.

Para garantizar la seguridad de los jefes de Estado y de Gobierno se cerrarán al tráfico determinados ejes de la capital, especialmente los que figuren en el itinerario de las delegaciones oficiales que se desplacen desde los hoteles hasta la sede de la cumbre. Además, a partir del mediodía del domingo y hasta la medianoche del lunes, se prohibirá la circulación de camiones en toda la región parisina.

Aunque el transporte público es gratuito el domingo 29 y el lunes 30 de noviembre, la Prefectura de policía recomienda su utilización sólo en

²⁴ http://coalitionclimat21.org/es/marcha-del-29-de-noviembre-y-movilizaciones-del-12-de-diciembre-prohibidas-en-paris

caso de ser absolutamente necesario para evitar el riesgo de embotellamientos de tráfico. También desaconseja utilizar el vehículo particular por lo que, para muchos ciudadanos, ir a trabajar el lunes puede convertirse en una auténtica odisea. De hecho, el Gobierno ha sugerido que, quien pueda, libre el lunes. A modo de resumen del artículo la imagen²⁵ de la autopista A1, que une la capital con Le Bourget y al aeropuerto internacional de Roissy-Charles de Gaulle, cerrada al tráfico durante la cumbre contrasta con la situación de un día laborable.

A las restricciones de tráfico se añaden otras medidas que estarán en vigor desde la medianoche del sábado hasta el 13 de diciembre²⁶, entre ellas:

- La prohibición de vender determinados productos químicos mientras dure la cumbre. Las grandes superficies comerciales de la región parisina han recibido la orden de retirar de sus estantes combustibles domésticos como el alcohol de quemar o el petróleo usado en estufas y calderas.
- Tampoco se podrán comprar ni transportar petardos, artículos de pirotecnia y fuegos artificiales, salvo los profesionales que tengan un certificado oficial.

Aun así, numerosos grupos se han congregado en París para protestar y realizar una "contracumbre" que ha generado momentos puntuales de tensión entre manifestantes y fuerzas de seguridad²⁷. Todos los mandatarios asistentes a la Cumbre han querido honrar, de una u otra manera, la memoria de las víctimas teniendo dicho momento mayor repercusión mediática que los propios acuerdos adoptados momentos antes en la cumbre —sirva a modo de ejemplo, la visita del Presidente Obama a la sala *Bataclan*²⁸—·

²⁵ http://www.mundodeportivo.com/vaya-mundo/20151130/30496075939/la-cumbre-del-cambio-climatico-en-directo.html (imagen)

²⁶ http://www.lemonde.fr/cop21/article/2015/11/29/cop21-les-organisateurs-de-la-chaine-humaine-a-paris-revendiquent-plus-de-10-000-participants_4819958_4527432.html

²⁷ http://okdiario.com/internacional/europa/

los-antisis tema-provo can-disturbios-en-las-manifestacion-por-el-clima-en-paris-30614

²⁸ http://cnnespanol.cnn.com/2015/11/29/

obama-va-al-bataclan-a-rendir-tributo-a-las-victimas-de-la-masacre-de-paris/

Conclusiones

La cumbre trascurrió sin más incidentes que cualquier otra de similar envergadura si bien en ningún momento los organizadores podían haber pensado que la trascendencia mediática de la cumbre se iba a ver ensombrecida por los execrables crímenes cometidos días antes por los terroristas del Daesh.

Si el temor y el miedo hubieran paralizado la Cumbre o nos hicieran renunciar a nuestros valores y principios, los terroristas habrían conseguido una victoria. Es fundamental que vuelva la normalidad a la vida diaria, asumiendo que una sociedad abierta no puede librarse de esta amenaza, porque la seguridad absoluta es inalcanzable.

El contenido de la cumbre no se vio afectado pero a nivel mediático la cumbre será siempre conocida como la "cumbre del terrorismo de París" ya que por desgracia para los organizadores, y quizás para los habitantes del planeta, haciendo referencia a Epicteto —filósofo griego de la escuela estoica, 55-135 d. C.—: "las personas —en este caso los organizadores de eventos— se preocupan no por las cosas en sí, sino por cómo las ven el resto de los mortales".

Ciberseguridad en los eventos

Riesgos y soluciones para organizador y asistente

Iraiza Mercedes Pedroso Díaz

Cómo citar este artículo según APA

Pedroso Díaz, I.M. (2017). Ciberseguridad en los eventos: riesgos y soluciones para organizador y asistente. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 45-64). Madrid: Icono14

Resumen

Este trabajo tiene como propósito aflorar la necesidad de ver la seguridad en los eventos como un elemento de comunicación indispensable de nuestra vida y del desarrollo actual, en el proceso de constante cambio tecnológico, que lleva a cabo la sociedad.

Mostrar las facetas, técnicas o procesos que se desarrollan, así como sus principales errores a la hora de gestionar los datos dentro de la organización de eventos y su alta vulnerabilidad de ataques en cuanto a la seguridad y la ciberseguridad por convertirse en la vía de mayor uso y empleabilidad.

Realizar un recorrido y valorar los elementos que componen la seguridad en los eventos como Ferias, Congresos, Macro eventos deportivos o culturales, que dejen al descubierto los conflictos de protocolo y seguridad que se producen entre invitados y asistentes, permitiendo mostrar los principales conceptos que soportan este proyecto.

Palabras claves: eventos, seguridad, ciberseguridad, organización, protocolo, tecnología, sociedad, desarrollo.

Abstract

This paper aims to bring out the need to see security events as a communication element essential of our life and the current development in the process of technological change that holds society.

Show the facets, techniques or processes developed and their major mistakes when managing data within the organization of events and high vulnerability to attacks as security and cybersecurity to become the way of greater use and employability.

A tour and evaluate the elements of security at events like trade shows, conferences, Macro sporting events or cultural, to leave exposed conflicts of protocol and security that occur between guests and attendees, allowing to show the main concepts that support this project.

Keywords: events, security, cybersecurity, Organization, protocol, technology, society, development.

Introducción

Desde que nacemos, crecemos y evolucionamos con los años, nuestro subconsciente va reconociendo palabras, expresiones y hechos que marcan especial significado, por lo que en sí misma, algunas frases o palabras representan. Es quizás, lo que nos suele ocurrir con la palabra **seguridad**, que es casi siempre empleada desde una perspectiva seria, responsable o con un ápice de formalidad. Es algo que percibimos, disfrutamos o sentimos por lo general los seres humanos, pero que no es excluyente al mundo animal, porque la seguridad forma parte de nuestra propia supervivencia y cada día toma una valoración superior en nuestra vida cotidiana.

Es ese estado de confianza, que compiten frente al riesgo, el temor, las inseguridades, que pueden surgir de muchas maneras y que pueden llegar por vía diversas, sobre todo, cuando nos encontramos en un entorno hostil, nuestra primera reacción es preocuparnos por esa seguridad que se ve constantemente amenazada.

Cada año que trascurre, somos víctimas de terremotos, tornados, huracanes, ataques o atentados terroristas, erupciones volcánicas, que van apareciendo con mayor virulencia y de un modo más despiadado en mucho de los casos. Son elementos que atentan nuestro medio de confort, pero disparan nuestra desconfianza y sacan a la luz nuestros miedos o temores, buscamos refugio o nos enfrentamos directamente a dichas amenazas.

Muchas veces afrontamos las situaciones físicamente, llegando a ser héroes a los ojos de la sociedad, otras, de manera secreta y confidencial, la forma más usada por los gobiernos y estados, que sin que lo sepamos, cuidan y protegen nuestros vidas e interés, sin llamar a penas la atención de los sucesos que acontecen. Sin embargo, en nuestro proyecto nos vamos a enfocar en esa seguridad que está al alcance de nuestras manos, que podemos organizar, controlar o precaver para conseguir nuestro objetivo, que es organizar un buen evento y como protegerlo de las amenazas sobre todo cibernética (la ciberseguridad), que debido al desarrollo tecnológico, tiene tanto auge en los tiempos actuales, siendo más sofis-

ticadas y experimentando una un alto grado de complejidad, preparación y dedicación.

Sin embargo cabe preguntarse:

- ¿Están a salvo tus datos personales cuando participas en un evento?
- ¿Conoces el tratamiento que se le dan a tu datos personales y que obligación tienen las empresas y agencias de eventos?
- ¿Has sentido la sensación de que tus equipos informáticos no funcionan bien y que alguien lo manipula por ti?

Son muchas las preguntas que nos podríamos hacer, pero para llegar a sus respuestas, hay que conocer términos, procesos, fases importantes para saber actuar en nuestra vida cotidiana o en la organización o participación de un evento.

El desarrollo de un evento corporativo, empresarial, festivo o de entretenimiento comienza desde que recibimos la invitación y la confirmación para la asistencia al mismo, con todo el proceso de planificación, organización, desarrollo y aplicación de todos los elementos y por consiguiente, con el post evento, su análisis y reflexión. Todo ese proceso, pasa por un extenso recorrido con múltiples apartados y facetas importantes para su ejecución y realización.

Penetrar en cada una de esa facetas y vincularlas con los procesos de vulnerabilidad cibernética, que sufrimos a diario, es lo que permitirá analizar, valorar y ejecutar, una actuación correcta según el tipo de evento. Demostrar la vinculación de los eventos, la seguridad o ciberseguridad, con la gestión de datos en la organización de los eventos y los conflictos de protocolo que se producen entre los organizadores, invitados y los asistentes al mismo, será el sentir de esté proyecto que servirá como un hilo conductor para llevarlo a la práctica, desde una visión real y con objetividad.

Objetivos

- Identificar elementos y definición en el entorno de la seguridad y ciberseguridad para la gestión de datos dentro de la organización de eventos.
 - a. Valorar facetas, desarrollo e impacto en la seguridad de actos públicos o privados.
 - b. Reconocer posibles amenazas desde un marco tecnológico de constante actualidad en el desarrollo social.
- 2. Demostrar la vulnerabilidad de la seguridad en la organización de eventos sociales, culturales, deportivos o empresariales.
 - Mostrar los conflictos de protocolo que se producen entre invitados y asistentes en los eventos multitudinarios, su desarrollo, principales medidas y posibles actuaciones.

Metodología

Método inducción científica

Se ha valorado el método de inducción científica porque permite estudiar o identificar términos, conceptos, características y los riegos que estos ocasionan, así como las posibles soluciones que componen el mundo de la seguridad y la ciberseguridad. El número de elementos como objeto de estudio y sus características en común, hacen que exista una relación entre ellos por la función que realizan, toda esta valoración se soporta sobre la observación y la experimentación práctica dentro del mundo de los eventos corporativos, empresariales o sociales. Demostramos que los eventos son parte de nuestra vida diaria, que se producen cada día, en situaciones o entornos muy diversos, de igual manera que la seguridad que necesitamos y la desprotección a la que podemos estar expuestos, pero también el modo de prevenir posibles ataques y la necesidad de educarnos y prepararnos para una tendencia que aumenta con el paso de los días, permitiendo llegar a conclusiones particulares y a su compro-

bación o aplicación, como modo de experimentación. Por la regularidad con la que se producen estas actuaciones y por la conexión inevitable que tienen. No sólo basamos este trabajo en hechos empíricos, sino también en conceptos o procesos reales que aunque partan de hechos o experiencia particulares, para llegar a afirmaciones con carácter generalista, tiene su base y soporte en leyes, medidas o en conceptos reconocidos mundialmente para todos los estados o sistemas políticos.

Permite llegar a conclusiones particulares y a su comprobación como modo de experimentación.

Resultados

Gestionar los datos dentro de la organización de eventos, parte inicialmente del equipo de trabajo, de las tareas a realizar, el tipo de evento, los invitados, la forma eficaz de gestionar los datos de nuestros asistentes o invitados, el grado de notoriedad y de cómo desempeñemos la actividad programada.

Iniciar con la estructura o faces que componen a un evento y saber identificar esos espacios de debilidad informática, por donde penetran los malware¹ o phishing² en nuestros equipos informáticos o dispositivos que pretender atentar contra nuestro trabajo y nuestra seguridad personal. Estos supuestos ataques están diseñados por Hacker³ acostumbrados

¹ *Malware*: Es un tipo de software que tiene como objetivo dañar o infiltrarse sin el consentimiento de su propietario en un sistema de información. Dentro de esta definición tiene cabida un amplio elenco de programas maliciosos: virus, gusanos, troyanos, backdoors, spyware, etc. La nota común a todos estos programas es su carácter dañino o lesivo.

² *Phishing*: Es la denominación que recibe la estafa cometida a través de medios telemáticos mediante la cual el estafador intenta conseguir, de usuarios legítimos, información confidencial (contraseñas, datos bancarios, etc.) de forma fraudulenta. Puede suplantar la personalidad de una persona o empresa de confianza para que el receptor de una comunicación electrónica aparentemente oficial (a través de correo electrónico, fax, sms o telefónicamente) crea en su veracidad y facilite, de este modo, los datos privados que resultan de interés para el estafador.

³ Hacker: En informática, un hacker o pirata informático (común en español), es una persona que pertenece a una de estas comunidades o subculturas distintas, pero no

a realizar actividades que rozan éticamente entre lo legal y lo políticamente correcto. En la mayoría de los casos, tienen como fin, descubrir datos de carácter personal, legal, diplomático entre muchos otros, para exponerlos a la luz pública, llegando a crear grandes conflictos de intereses entre países o para demostrar su alta capacidad para acceder a determinadas informaciones sensibles y demostrar la fragilidad con la que se puede acceder a estos sistemas informáticos, manipularlos o descodificarlos.

Por lo general, se adentran en ese mundo por curiosidad, por la necesidad de descubrir nuevos temas o para valorar hasta donde llegan sus posibilidades, que luego les permitirá ir ascender a escalas superiores hasta convertirse en profesionales *hacker* activistas, y a partir de ahí su labor puede ser cuestionable según su modus operandi. Pero su esencia es la obtención de información con carácter privado.

De las acciones más frecuentes de Ciberterrorismo a los que nos podemos enfrentar están: Ciberespionaje, Ciberdelitos, Ciberactivismo.

Algunos de ellos han aflorando en lo últimos años, como los llamados: Papeles de Panamá (2016), el caso Edward Snowden por el espionaje sobre agencia Seguridad Nacional EE.UU. (2013), el caso Wikileaks y su fundador Julian Assange por difusión de documentos secretos, mensajes militares y cables diplomáticos que evidencian un espionaje mundial entre muchos otros (2010).

Estas actuaciones nos obligan a conocer los términos en el mundo cibernético, conocer sus conceptos, modo de actuación, nuestra forma de prevenir o evitar estos ataques, así como la formación necesaria para tomar las medidas adecuadas.

Pueden existir los hacker y múltiples amenazas, pero para ello hay que entender y conocer que existe la:

completamente independientes. Gente apasionada por la seguridad informática. Esto concierne principalmente a entradas remotas no autorizadas por medio de redes de comunicación como Internet ("Black hats"). Pero también incluye a aquellos que depuran y arreglan errores en los sistemas ("White hats") y a los de moral ambigua como son los "Grey hats".

• Ciberseguridad: disciplina que involucra técnicas, aplicaciones y dispositivos que aseguran la autenticidad, integridad y privacidad de la información contenida dentro de un sistema informático, así como su transmisión. Técnicamente resulta muy difícil desarrollar un sistema informático que garantice la completa seguridad de la información, sin embargo, el avance de la tecnología ha posibilitado la disposición de mejores medidas de seguridad para evitar daños y problemas que puedan ser aprovechados por los intrusos.

Para hacer frente en el mundo los eventos a estas dificultades, hay que conocer, aplicar y gestionar el:

• Protocolo ciberseguridad: sistema de reglas que permiten que dos o más entidades se comuniquen entre ellas para transmitir información por medio de cualquier tipo de medio físico. Se trata de las reglas o el estándar que define la sintaxis, semántica y sincronización de la comunicación, así como también los posibles métodos de recuperación de errores. Los protocolos pueden ser implementados por hardware, por software, o por una combinación de ambos.

Visto desde las fases de organización de un evento corporativo, social, cultural, deportivo, una feria o un congreso. La facilidad para acceder a determinados datos, soportes e información puede verse en la ilustración 1 donde conocemos las fases principales que componen un evento: Pre-evento, Evento y Post-evento.

Siendo el desarrollo o el evento, el proceso de mayor actividad, las amenazas de control y manipulación de nuestros equipos o el robo de información puedan aumentar por ser la fase de continuo movimiento y permanente cambio.

Es el proceso donde se modifica, se ajusta o transforma una idea, se toman decisiones de último minuto y donde el organizador del evento y su equipo están más pendiente de que el evento salga bien, de que se cumplan los horarios, los pedidos, en la comprobación de invitados para evitar los conflictos entre asistentes e invitados y no a las posibles amenazas cibernéticas a la que puedan estar expuestos. Esto no discrimina que otras fases del proceso organizativo puedan verse afectadas en igual o menor grado.

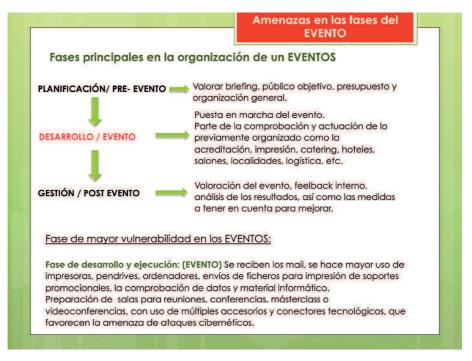


Ilustración (1): Fases principales en la organización de evento.

Amenazas en las fases del evento

El tratamiento incorrecto de los datos que recibimos vía electrónica en la organización de un evento puede hacernos incurrir en acciones legales que están tipificadas y condenadas por la ley, que conllevan a penas estipuladas en el código penal. Todas las empresas están obligadas a realizar copias de seguridad y a cumplir con la LOPD. LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS 15/1999 de 13 de diciembre 1999.

"La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar". Será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.

Debido al aumento de los ataques que cada día se producen en la red y las medidas de seguridad que las empresas tienen que cumplir sobre la protección de datos personales, la Unión Europea también se ha hecho eco de estos problemas tan habituales y que se han hecho cotidianos, por lo que ha diseñado una nueva ley de protección de datos que endurece las condiciones para las empresas con sanciones económicas muy altas para todas aquellas que sean incapaz de cumplir su acometido.

De manera habitual para la organización de un evento, enviamos y recibimos información con carácter sensible, relativa a nuestros invitados que proviene de importantes organismos públicos, entidades culturales, deportivas o empresas privadas.

En ese proceso de envío y recibo de información, que analizamos y tratamos por ser datos de carácter personal, llegamos a conocer identidades, documentos identificativo, la localización concreta que tendrán en nuestro evento, alergias o sensibilidades gastronómicas, exigencias para la participación o pedidos extravagantes en muchos otros casos, así las costumbres más habituales según el personaje que participe. Lo cierto es que cualquiera de nuestros invitados puede ser una reconocidas personalidad en su mundo y área, un alto cargo institucional, a ser un simples invitado o asistente, que de una forma u otra nos confiara una información estrictamente privada.



Ilustración (2): Tratamiento de información de carácter personal en la organización de un evento

En el mejor de los casos confían que su información es para nuestro consumo y con un único objetivo y en condición de exclusividad, para ser tratado en el desarrollo del evento que hemos organizado. Nuestro equipo que responderá de igual modo, ante las emergencias y el desarrollo durante la realización del evento, será responsable ante la ley por la filtración, divulgación o uso indebido de los datos que nos han proporcionado y que tienen el hándicap de ser datos de carácter personal. Por eso es recomendable confiar y trabajar con un equipo muy profesional y discreto, capaz de llevar en la medida que el evento lo requiera, la mayor confidencialidad que se necesite.

Filtrar información, que puede ser interceptada, captada y tratada de manera errónea por espías informáticos, debido a nuestra irresponsabilidad, puede acarrear problemas mayores... ya que la información puede ser usada:

- Para atentar físicamente si se conoce la ubicación, modo de actuar, o actividades habituales. Ej. Colocando dispositivos que atenten físicamente o solo para controlar de modo habitual movimientos, visualizar y compartir la vida privada de personajes públicos.
- Para chantajear, publicando imágenes o datos, que lo obliguen a tomar acciones de manera inmediata. Ej. Realizando declaraciones para confirmar o desmentir un hecho o para hacerlo dimitir de un cargo.
- Para provocar daños directos a un personaje o familiar directo, con la utilización de sustancias químicas, productos o alimentos en mal estados o que provoquen alergias o reacciones adversas.
 Ej. Cambiando o introduciendo alimentos tóxicos a través del catering o regalos gastronómicos que impidan una actuación deportiva o cultural, una declaración o un discurso.

Modos de actuación similares e incluso más sofisticados son proclives a aparece en cada uno de los evento que organizamos, que reflejaran los conflictos de protocolo entre invitados y asistentes, si no somos capaces de delimitar funciones, áreas de accesos e información, apoyada con una correcta acreditación, que impedirá que los riesgos en seguridad sean mayores, seleccionando un personal concreto para la comprobación de datos durante la acreditación o un equipo profesional de TIC⁴ capaz de crear un entorno seguro para toda la red del evento, para los dispositivos de invitados y asistentes y los equipos informáticos. Resulta imposible tener garantizada una seguridad informática al 100%, pero si una, que al menos alerte de las posibles amenazas que podemos correr.

Nuestros equipos y dispositivos con conexión a red pueden sufrir por piratas desaprensivos, ataque directos o indirectos con virus o ficheros maliciosos para entorpecer el desarrollo de nuestro evento, monitorizar o robar datos personales para luego suplantar identidades con fines oscuros.

⁴ TIC: Tecnología de la información y Comunicación. son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para calcular resultados y elaborar informes.



Ilustración (3): Amenazas de Seguridad : Preparación e inicio del evento.

Suplantar la red wifi del evento, infectar pendrives e impresoras, o monitorizar ordenadores y *smartphones*, es el objetivo final de los ciberatacantes sino se tiene la especial precaución de saber donde los conectamos, que descargamos o subimos cuando estamos en un evento.

Analizar lo tipos de eventos y sus clasificaciones pueden ser terminologías conocidas y tratadas por muchos autores, sin embargo, resurgen con mayor auge algunos eventos a consecuencia de la evolución de la sociedad y la modificación en sus gustos e intereses, quizás por su fácil capacidad de adaptación e innovación. En este resurgir, se promueven con mucho más frecuencia, las carreras deportivas o eventos con el componente solidario o por Responsabilidad Social Corporativa (RSC) por parte de las empresas. Por otro lado se mantienen los eventos corporativos para mejorar la imagen, labor y promocionar mejor las actividades de las empresas o trasmitir su filosofía empresarial.



Ilustración (4): Amenazas de Seguridad: Desarrollo del evento.

Sin embargo los macro eventos o eventos multitudinarios, son más proclives en los últimos años, donde hay mayor afluencia, mayor publicidad, despliegue de medios, recursos, personal implicado y porque cumplen el reclamo de sus consumidores, dando satisfacción a su principal interés, acogerse a un espacio que ofrezca diversión y entretenimiento. Sin embargo, cabe reconocer que son en estos tipos de eventos donde se producen los mayores conflictos de protocolo entre los invitados, asistentes, medios tecnológicos y recursos humanos, donde se trabaja con mayor estrés y preocupación por la confluencia de miles de invitados y la responsabilidad social que se asume estos tipos de espectáculos. Caben destacar las celebraciones deportivas y los macro conciertos o festivales.

En la misma medida que somos capaces de controlar una invitación, una acreditación o doble acreditación según sea el evento, y asignamos un técnico de protocolo que tenga claramente identificado al mayor número de invitados, si somos capaces de acotar espacios y colocar vallas, ubicar personal de seguridad por áreas, zonas, incluso por tipos de invitados o personalidades VIP, con el fin de evitar que agentes externos irrumpan en el evento, y diseñamos para ello un correcto plan de protección y seguridad. Seremos capaces de entender que en los eventos multitudinarios, esa estructura se multiplica, tanto en tareas como en responsabilidades, adquiriendo mayor relevancia, porque la seguridad y los controles van a ser mayores y van a llevaran una mayor precisión en su modo de actuación.

Antes del inicio de cada evento, se velará por garantizar el acceso de los promotores, equipo técnico o medios de comunicación, encargados de sacar adelante la parte más importante del evento. Controlar que no se efectúen reventas de entradas, trifulcas, desordenes públicos o controlar que accedan otros tipo de revendedores con otros productos o puestos de ventas no autorizadas o sin licencias.

Durante la apertura de la puerta para acceder al recinto, que se realiza con horas previas, con el fin de conseguir que todo el público entre con suficiente tiempo y para realizar los controles establecidos, evitando el paso de materiales peligrosos, sustancias prohibidas o bebidas alcohólicas.

Y ya durante la realización de estos espectáculos, controlar el consumo de bebidas alcohólicas dentro del recinto, el uso o consumo de sustancias psicotrópicas, drogas o estupefacientes e intentar conseguir que el púbico mantenga un comportamiento cívico, que se mantengas en sus áreas o localidades, frenando en la medida de lo posible el movimiento innecesario o las aglomeraciones.

Como cierre de estos macro eventos, quedaría la salida del recinto, la apertura en tiempo de todas las posibles puertas para facilitar y agilizar la salida ordenada, el chequeo de las localidades, el control de que no se queden objetos perdidos o artefactos con intenciones terroristas, y la ayuda para facilitar la recogida y salida de todos los elementos técnicos o personal subcontratado o dejar garantizado la recogida en otro momento de estos materiales, ya habiéndose acordado previamente la fecha

y hora dando cumplimiento estricto a nuestro planning del evento y al plan de seguridad que se ha creado, permitiendo finalmente la normalidad de la zona.

Al margen de todo el entramado logístico y de personal humano necesario, para la celebración de estos espectáculos, también son muy vulnerables a ataques cibernéticos donde pueden llegar a controlar el 100% de la organización y desarrollo del evento.

No sólo se puede garantizar la seguridad física de los asistentes y los inmuebles diseñando un plan de seguridad, sino que la seguridad cibernética también requiere de una especial atención y prevención. Ya que si por descuido y falta de precaución, no hemos sido lo suficientemente serios en la seguridad de nuestra red, equipos o soportes extraíbles, podrían introducirnos maliciosos virus informáticos. Sufriendo una monitorización remota que controle los equipos y sistemas de redes que de no ser bien gestionados podrían crear caos y descontrol en los recintos, provocando por consiquiente otros daños colaterales en muchos casos estos ataques que han sido previamente estudiados con una clara premeditación. En otros casos son "gamberradas" o "bromas pesadas" realizadas por jóvenes que incursionan en el oscuro mundo de hackear sistemas y equipos, buscando hacerse notar ante el mundo, con una performance de lo que son capaces de hacer, llevándolo a la práctica con muy pocos recursos, pero que acciones crean malestar, daños y rozan esa fina línea de realizar una acto típicamente incívico, con una acción considerada, como terrorismo.

Aunque estamos expuestos a sufrir estas amenazas, hay que destacar que no son las habituales, ni ocurren cada día, solo hay que tenerlas en cuentas y ser consientes de sus daños y centrarse en la ciberseguridad que la directriz principal que se ha marcado como objetivo principal esta investigación. Al final es recomendable centrarse en el robo y acceso a datos personales que son los que proporcionan provecho económico a estos ciberdelincuentes cuando encuentran vulnerablidad en la red.

Algunas medidas preventivas para gestionar el riesgo de posibles ataques sería:

- Incrementar las medidas de seguridad que prevengan otros efectos colaterales.
- Crear contraseñas seguras con símbolos y caracteres, cambiándolas con cierta regularidad, usando una contraseña diferente para cada servicio o evento.
- Supervisar y vigilar la red.
- Instalar cortafuegos. Instalar antivirus y antimalware.
- Evitar abrir archivos con posible contenido malicioso.
- Realizar protección de la red interna.
- Establecer varias copias de seguridad, separando los contenidos en diferentes soportes.
- Asegurar los dispositivos inalámbricos.
- Habilitar la administración y el acceso a servidores de manera segura a través de grupos o roles para simplificar el acceso, limitándole los permisos o creándole ciertas restricciones según necesidad de la empresa o proyecto.
- Educar y concienciar al equipo de eventos de cuales son su responsabilidades personales sobre la seguridad corporativa y que la revelación de esos datos personales conlleva a un delito penal.

Conclusiones

Prever con anterioridad las medidas necesarias para desarrollar nuestros eventos corporativos, empresariales, o festivos, con protecciones seguras o recursos tecnológicos que atenúen o contribuyan a la reducción de ataques cibernéticos, partiendo de la adecuada identificación de los elementos necesarios de la seguridad en la gestión de datos dentro de la organización de eventos, que favorezcan la realización adecuada de la actividad profesional, más si cabe añadir, que se vaticinan un aumento de los ataques a todos aquellos equipos particulares o empresariales con un bajo grado de protección en su seguridad y modo de acceso.

Estableciendo un sistema de información y formación para el equipo de organización de eventos que les permita el reconocimiento de la posibles amenazas que se sufren de manera diaria para demostrar como la seguridad, se puede ver vulnerada si no se tienen en cuenta los elementos básicos de la ciberseguridad en la organización de eventos sociales, culturales, deportivos o empresariales. Aprendiendo a gestionar los riesgos, estableciendo una capacidad de respuesta a incidentes, saber cómo recuperar los datos, con quién, cómo y cuándo, se puede compartir información o dispositivos extraíbles en el transcurso de un evento.

Adecuar un plan de seguridad que permita evaluar y prevenir los riegos, aplicar la construcción de líneas seguras para proteger los datos en el desarrollo de actos públicos y privados, que permitan la revisión de planes de gestión por incidentes, así como la compra de programas, antivirus, antimalware y con sistema de copias seguras, duplicadas y con abundante capacidad de almacenamiento. Hacer uso de antivirus online puede ser una respuesta rápida y acertada en la efervescencia de nuestro evento.

De esa forma y con esas directrices nos podremos enfrentar y gestionar cualquier crisis de ciberseguridad en los eventos.

Se propone:

- Crear la figura de Velador de Redes en los eventos y gestionador de graves incidencias. Una persona física con alta preparación informática que bloquee los falsos puntos wifi que puedan aparecen en nuestro evento para ofrecer una mayor seguridad a nuestros asistentes. Si ya tenemos un equipo de seguridad que vela por nuestra integridad física, porque no una persona que vele por nuestra seguridad cibernética.
- Añadir un apartado en la invitación del evento, donde nos permita saber si nuestro invitado usará nuestra red wifi o la suya propia.

De igual forma que solicitamos en nuestros eventos, datos de carácter personal u otras necesidades, añadir este detalle, supondría ofrecerle mayor confianza a nuestros asistentes, que se sentirían protegidos de una manera integra.

Valorarían que no sólo su seguridad física, está garantizada, que su fotos, documentos, claves de accesos, recuerdos e información personal, continuarán estando seguros y protegidos en el desarrollo de nuestro evento.

Bibliografía

Bibliografía y fuentes documentales

BOE. Real decreto 2099/1083 (2012) .Ordenamiento General de Precedencias en el Estado. Precedencias Oficiales en España

Fuente La Fuente, C. (2007). *Protocolo para eventos. Técnica de Organización de actos.*Madrid. Ediciones Protocolo

Diccionario, revistas, boletines digitales y artículos

Diccionario de la lengua española (DRAE) (2001). La obra de referencia de la Academia. La edición actual —la 22. a. Madrid

Menéndez, L. (2014 Mayo-Junio). Ciberataques: Los peligros que esconde la red. Escritura Pública (87) https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4735255

Sebastían Koch, M. (2015). La libertad en el ciberespacio: ciberseguridad y el principio del daño. *Revista Ensayos Militares*, 1 (2), pp. 85-98

Rey Fernández, G. (2015). Seguridad en grandes eventos deportivos en Madrid. I Congreso de Comunicación y Seguridad en los eventos: Situaciones críticas.

Webgrafía

- https://www.incibe.es Consultado el 20/06/2016
- http://www.extramedia1.com/2016/06/20/ julian-assange-cumplio-cuatro-anos-en-la-embajada-de-ecuador-en-londres/

- Consultado el 20/06/2016
- http://ciberseguridad.eu/definiciones/ciberdelincuencia/ Consultado el 21/06/2016
- http://ciberseguridad.eu/definiciones/hacker/ Consultado el 21/06/2016
- http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.3.htm Consultado el 24/06/2016
- http://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/885/556 Consultado el 15/06/2016
- http://legislacion.derecho.com/ley-organica-15-1999-de-proteccion-de-datos-decaracter-personal Consultado el 25/06/2016
- http://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/11018-aprobado-el-reglamentoeuropeo-de-proteccion-de-datos:-nuevas-reglas-adaptadas-a-la-era-digital/
 Consultado el 25/06/2016
- http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html Consultado el 15/06/2016
- http://losvirus.es/virus-de-redireccion-de-navegador/ Consultado el 25/06/2016

El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS) de Las Palmas de Gran Canaria en eventos multitudinarios

Sara Perera Rodríguez Licenciada en Historia por la ULPGC

Cómo citar este artículo según APA

Perera Rodríguez, S. (2017). El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS) de Las Palmas de Gran Canaria en eventos multitudinarios. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 65-76). Madrid: Icono14

Resumen

Siendo obvio que los Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS) se dedican a apagar fuegos, el SEIS de Las Palmas de Gran Canaria, como otros, también interviene en múltiples actos. En este caso, se focalizará la atención en el papel del cuerpo en los eventos multitudinarios. Es decir, las estrategias de prevención (incluyendo la formación) y actuación que emplea el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de Las Palmas de Gran Canaria en eventos públicos multitudinarios, como en el conocido Carnaval de la ciudad, las fiestas de la Virgen del Pino (patrona de la Diócesis de Canarias) que moviliza cada año a miles de fieles o las fiestas de San Juan, momento en el que se prenden las tradicionales hogueras por todos los barrios capitalinos y que además, coincide con las fiestas fundacionales de la ciudad, que son celebradas cada año con espectáculos pirotécnicos.

Palabras claves: servicio, extinción, incendio, evento, multitudinario, seguridad, bombero, Las Palmas de Gran Canaria.

Abstract

As well as putting out fires, The Fire Extinguisher and Rescue Company of Las Palmas de Gran Canaria, as others, plays a role in multiple acts. In this occasion we will draw our attention to their role in massive events. We will focus specially on the prevention and performance strategies carried out in big events such as the well-known Carnival of the city, religious celebrations like Virgen del Pino —that mobilises thousands of believers every year— or San Juan celebration, the time of the year when traditional bonfires are held all over the city neighbourhoods in commemoration of the founding celebration of the capital (celebrated every year with pyrotechnic shows).

Keywords: service, extinguishing, fire, events, multitudinous, security, firefighter, Las Palmas de Gran Canaria.

Introducción

El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS) del Excelentísimo Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria se compone de 127 agentes, 29 cabos, 5 sargentos y un suboficial (Don Tomás Duque); y, como cargos políticos, destaca la Directora de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Doña María Eulalia Guerra de Paz¹, y la concejala del Área de Presidencia, Cultura, Educación y Seguridad Ciudadana, Doña Encarna Galván².

El SEIS tiene por objetivo principal la salvaguarda de la vida humana, animal y material, en dicho orden, cuando estén en peligro³. Hay que destacar un acontecimiento que marcó un antes y un después en la historia del Cuerpo Municipal de Bomberos. Se trata del accidente de La Naval, ocurrido el 22 de mayo de 1986: "se produjo un incendio en un taller de chapa y pintura de automóviles y la explosión de un equipo de oxicorte desencadenó una onda expansiva y el derrumbe del edificio, que acabó con la vida de cuatro bomberos" (Galván; Ramírez, 1998: 324).

Desde entonces, de manera paulatina, el SEIS ha ido perfilado sus procederes y actualmente cuentan con una percepción social positiva gracias al reciclaje y la renovación que les está permitiendo introducir novedades, como por ejemplo, el TPL⁴ (localizador de personas sepultadas).

Actualmente, el Procedimiento Operativo Estandarizado (POE)⁵ permite al Servicio actuar de una manera protocolizada y, por tanto, más eficaz. Los servicios a los que acude el SEIS son: rescate en accidente de circulación; incendio en vivienda; incendio en comercios; incendios

¹ Efe, Las Palmas de Gran Canaria (12 de noviembre de 2015). María Eulalia Guerra de Paz, directora de Presidencia de Las Palmas de Gran Canaria. *El Diario*. Recuperado de: http://www.eldiario.es/canariasahora/politica/Eulalia-Guerra-Presidencia-Palmas-Canaria_0_451455881.html

² Ayuntamiento de LPGC. (s.f.) *Biografía Encarnación Galván González* http://www.laspalmasgc.es/es/ayuntamiento/concejales/biografía-encarnacion-galvagonzalez/

³ Naranjo, F. (12 de enero de 2016). Entrevista de Perera, S. [Archivo digital].

⁴ Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

⁵ Perera, J. (2003). Manual Interno. Procedimiento Operativo Estandarizado. Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento de Las Palmas de Gran Canaria. Agrupación de Voluntarios de Protección Civil. Parque de Bomberos de Miller Bajo.

en aparcamientos, subterráneos y sótanos; rescate en ascensores (físicamente atrapados); rescate en derrumbamientos, montaña y cavidades; rescate acuático de personas; incendio forestal y de matorral; incendio en vehículos; conato en vivienda; incendio industrial y naves de almacén; siniestro de mercancías peligrosas (tóxicos y corrosivos); incendio en buque y eventos de pública concurrencia, entre muchos otros.

Las fases generales de la intervención se definen en nueve puntos⁶:

- Fase de aviso o alarma: si el aviso es dado por un ciudadano a través de vía telefónica, se pedirá su número y se le solicitará que cuelque el teléfono y espere a que el SEIS lo llame nuevamente.
- 2. Fase de salida: ésta debe tener una duración máxima de un minuto y se deberá seguir el POE, determinar la dotación y el itinerario. Además, se avisará a la Jefatura, se confirmará la dirección y datos del siniestro y se alertará a los servicios que procedan.
- **3. Fase de aproximación**: se emplearán las señales ópticas y acústicas y se preparará el plan de actuación.
- **4. Fase de llegada**: los vehículos se emplazarán buscando la mayor operatividad y protección del siniestro, dejando la vía despejada.
- **5. Fase de actuación**: se procede a reconocer, evaluar y decidir.
- **6. Fase de evolución**: habrá un mando único en comunicación permanente. Tras el siniestro definido, se controlará, dominará y terminará.
- **7. Fase de valoración**: se determinará el estado de los bomberos, posibles riesgos y se inspeccionarán los lugares contiguos.
- **8. Fase de inspección final**: se repasará el siniestro, se dejarán retenes de vigilancia, recogida de material y abastecimiento de agua y toma de datos.

⁶ Perera, J. (2003). Manual Interno. Procedimiento Operativo Estandarizado. Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento de Las Palmas de Gran Canaria. Agrupación de Voluntarios de Protección Civil. Parque de Bomberos de Miller Bajo.

9. Fase de regreso: una vez llegado al parque de bomberos, se repostará el combustible, se repondrá el material y se realizará un parte de servicio detallado junto con una evaluación crítica⁷.

Como ya se ha adelantado, el estudio se centra en la función que desempeña el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS) de Las Palmas de Gran Canaria en eventos multitudinarios. Para ello, el SEIS sigue el Plan de Emergencias Municipal de Las Palmas de Gran Canaria (PEMULPA)⁸.

En los eventos multitudinarios en los que interviene el SEIS, se producen concentraciones humanas en un determinado recinto (abierto o cerrado). Esa acumulación de personas puede provocar situaciones de riesgo, por lo que existe una legislación que permite tomar medidas preventivas y de autoprotección: Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo. Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que pueden dar origen a situaciones de emergencia. Se modificó por el Real Decreto 1468/2008, de 5 de septiembre. Normativa específica en materia de seguridad pública y espectáculos. Ordenanza reguladora de espectáculos públicos. Ordenanza reguladora sobre venta de artículo de pirotecnia. Ordenanza de tasas por realización de actuaciones singulares.

El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de Las Palmas de Gran Canaria desempeña su labor en diferentes casos y espacios:

- Locales de pública concurrencia: locales de ocio del municipio de Las Palmas de Gran Canaria donde se den concentraciones humanas.
- Grandes concentraciones humanas: se engloban los acontecimientos festivos, sociales, culturales o deportivos.

⁷ Perera, J. (2003). Manual Interno. Procedimiento Operativo Estandarizado. Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento de Las Palmas de Gran Canaria. Agrupación de Voluntarios de Protección Civil. Parque de Bomberos de Miller Bajo.

⁸ Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (2013). *Plan de Emergencia Municipal de Las Palmas de Gran Canaria*. Recuperado de: http://www.laspalmasgc.es/es/areas-tematicas/seguridadciudadana/plan-de-emergencias-municipal/

- Espectáculos pirotécnicos: se desarrollan en algunos de los eventos celebrados en la capital y supone el lanzamiento de sustancias explosivas que producen efectos luminosos, caloríficos, sonoros, gaseosos o fumígenos⁹.
- Grandes eventos de pública concurrencia: en la capital de Gran Canaria, se desarrollan estos eventos que rondan los 150.000 asistentes. Debido a la benignidad del clima de la ciudad, con una temperatura media anual de 22 °C¹º, gran parte de dichos eventos se celebran en espacios abiertos. El SEIS aplica un protocolo adaptado a las características de cada uno de ellos¹¹.

Por un lado, el Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria es la fiesta de mayor impacto social y económico de la isla de Gran Canaria¹² y el que más número de personas convoca. Se compone de un gran número de actos. En esta comunicación, se analizará la actuación del SEIS en el principal día del Carnaval, es decir, el día de la Gran Cabalgata, así como la Gala de la Reina (Reina Infantil y Gran Dama) y la Gala Drag Queen.

En este evento, cabe destacar el papel preventivo, porque se trata de uno de los "puntos calientes" de esta popular fiesta. Es el día del año en el que se registra mayor número de personas en la calle.

El reglamento de seguridad se está aplicando de manera escalonada cada año con el fin de facilitar la adaptación de los recursos materiales y humanos exigidos¹³.

La Gran Cabalgata atraviesa la ciudad desde la Plaza de la Feria a Belén María (5.300 metros de recorrido)¹⁴. Participan unas 130 carrozas

⁹ Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (2013). *Plan de Emergencia Municipal de Las Palmas de Gran Canaria*. Recuperado de: http://www.laspalmasgc.es/es/areas-tematicas/seguridadciudadana/plan-de-emergencias-municipal/

¹⁰ Editorial (4 de abril de 2014). *Una revista sitúa a la ciudad como la segunda con mejor clima en el mundo*. Recuperado de: http://www.laprovincia.es/las-palmas/2014/04/03/revista-situa-ciudad-segunda-mejor/600155.html

¹¹ Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

¹² Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (s.f.) *El Carnaval*. Recuperado de: http://lpacarnaval.com/es/el-carnaval

¹³ Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

¹⁴ Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

aproximadamente. Resulta importante destacar que existe una previsión de número de carrozas, pero sólo se conocerán las que finalmente harán el recorrido una vez que el Cuerpo de Bomberos y la Policía Local hayan realizado los controles pertinentes.

Las carrozas se congregan a partir de las 10:30 horas en la Autovía del Centro¹⁵ y el recorrido se inicia a las 17:00 horas. Durante este tiempo, el SEIS pasará los siguientes controles de seguridad, siguiendo el reglamento que entró en vigor en noviembre de 2013. Por un lado, las carrozas únicamente pueden utilizar diésel debido a que es menos inflamable. Deben estar equipadas con extintores y un sistema eléctrico de baja tensión, así como material ignífugo. Además, imparten un curso de Autoprotección en Cabalgatas, el cual es obligatorio para al menos dos personas de cada carroza, distintas del conductor.

Estos dos participantes y como es obvio, el conductor, no deben caer en estado de embriaguez y la Policía Local podrá someterlos a controles aleatorios de alcoholemia¹⁶.

Todas las carrozas dispondrán de una persona de seguridad por cada neumático exterior. El SEIS impartirá un curso gratuito para estos individuos y será de obligado cumplimiento a partir de 2016. Ya no es posible llevar remolque ni plataformas elevadoras y el grupo electrógeno deberá tener autonomía para la duración de la Gran Cabalgata. Un mes antes de la fecha de celebración de este acto, el SEIS emite un certificado de seguridad a partir de una valoración primaria de las carrozas. El día de la Gran Cabalgata, los bomberos las revisan.

Durante todo el recorrido, la presencia de Personal de Seguridad, compuesto por la Policía Local y Nacional; personal de emergencia, Bomberos y voluntarios de Protección Civil; y personal sanitario, Cruz Roja. Además, se levantan dos puntos importantes: el Hospitalito y el Puesto de Mando Avanzado. Es este último, se agrupa un representante de cada uno de los grupos anteriormente mencionados y son coordinados

¹⁵ Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (s.f.) *Programa del Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria 2016*. Recuperado de: http://www.rtvc.es/noticias/programa-del-carnaval-de-las-palmas-de-gran-canaria-2016-142221.aspx#.VpkXMFLhNFQ

¹⁶ Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

por un bombero. También se organiza una reunión de seguridad 30 minutos antes de la salida de la Gran Cabalgata y se sustituye al 112 como centro de recepción de llamadas por el CEMELPA (Centro Municipal de Emergencias de Las Palmas de Gran Canaria). Existen 34 cámaras de seguridad repartidas a lo largo del recorrido de la Gran Cabalgata por esta parte de la ciudad, a las cuales el SEIS tiene acceso¹⁷.

Con respecto a la Gala de la Reina (Reina Infantil y Gran Dama) y Gala Drag Queen: en estos casos, como en otros, la prevención sigue siendo un gran aliado. En primer lugar, hay un control de acceso al escenario por parte del SEIS. Tienen que disponer de mantas ignífugas por si alguna persona se prendiera fuego. Quedan totalmente prohibidos los fuegos calientes, como bengalas, sistemas pirotécnicos o antorchas. Solamente se permite el uso del fuego frío en la cabecera del escenario, nunca en el traje. Se emplearán luces led.

Durante estas galas, habrá doce agentes. Tres bomberos en el backstage, totalmente equipados. Un bombero estará en el acceso al escenario. Habrá cuatro bomberos en el perímetro del escenario y otros tantos cerca del lugar en el que se encuentren los extintores y las mantas ignífugas. Además, un bombero se encontrará en el Puesto de Mando Avanzado, coordinando todo el evento y habrá cuatro vehículos: dos próximos al escenario y otros en la parte trasera del mismo. Concretamente, se trasladan dos bombas nodrizas ligeras y dos vehículos especiales: un 10.99 de rescate pesado que cuenta con material de excarcelación y un unimog¹⁸.

Con respecto a las **Fiestas de la Virgen del Pino**, en honor a la patrona de la Diócesis de Canarias¹⁹, la intervención del SEIS se limita al recorrido de la caminata desde Las Palmas de Gran Canaria hasta Teror. Se dispone de una unidad de seis hombres y unos sesenta voluntarios de Protección Civil.

¹⁷ Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

¹⁸ Autor desconocido. (s.f.). Bomberos de Las Palmas de Gran Canaria. Página no oficial. Recuperado de: http://www.bomberoslaspalmasqc.galeon.com/album1203625.html

¹⁹ Ayuntamiento de Teror (s.f.) Virgen del Pino, 8 de septiembre de 2015. Recuperado de: http://www.basilicadelpino.es/festividad2015/

No obstante, cada cinco años la Virgen del Pino es trasladada desde Teror a la ciudad y en este caso, el SEIS interviene escoltándola.

Respecto al papel del SEIS en el **Estadio de Gran Canaria** (que cuenta con capacidad para 32.000 personas), éste se viene realizando desde que la Unión Deportiva estaba en segunda división. Se organiza un preventivo en partidos de alto riesgo: Madrid, Barcelona y Atlético de Madrid. En este caso, el Servicio desplaza dos camiones: uno dentro y otro fuera del recinto. Cuentan con voluntarios de Protección Civil en el interior, además de seguridad privada, Policía Nacional y Local (en el exterior), Cruz Roja y otras empresas privadas de sanidad²⁰. Dentro del Estadio de Gran Canaria, el UCO (Unidad de Control de Emergencia) coordina el evento. Hay un miembro de cada uno de los cuerpos que asisten: un bombero y un Policía Local (solo en este caso hay un agente en el interior del recinto).

Por otro lado, el **Gran Canaria Arenas** emplea el mismo protocolo de prevención y actuación que el del Estadio de Gran Canaria. Además, la unidad de bomberos que permanece en el exterior, tiene como misión, entre otras cosas, custodiar la unidad móvil de HD de Televisión Española.

Respecto a las **Fiestas de San Juan**, coincidentes con las **Fiestas Fundacionales de la ciudad** de Las Palmas de Gran Canaria, se desarrollan multitud de actividades de carácter cultural y musical²¹. Los dos momentos más peligrosos de este festejo son: el encendido de las hogueras por todos los barrios, así como el espectáculo de fuegos artificiales en Las Canteras.

En este caso, los bomberos deben revisar todas las hogueras y ofrecen consejos a la población. Entre otras cosas, las hogueras deben prender alejadas de la vivienda, el entorno debe estar limpio y libre de vegetación, debe haber un punto de agua cercano y solamente se pueden usar combustibles de clase A, es decir, de origen orgánico como la madera o el carbón (nunca fósiles).

²⁰ Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

²¹ Editorial (s.f.) Fiestas de San Juan: Tradiciones. Recuperado de: http://www.canarias7. es/especiales/sanjuan/lugares_gc.cf

Finalmente, en referencia al **Rally de El Corte Inglés**, se habilita una zona de repostaje para los vehículos participantes en el Parque Santa Catalina, ya que el combustible que emplean es de 110 octanos, es decir, es altamente inflamable. Siempre estarán los bomberos presentes durante el repostaje y se colocará un bandeja con material absorbente debajo del coche, compuesta de sepiolita (material granulado absorbente). Los vehículos repostarán de uno en uno y habrá cuatro bomberos preparados para intervenir, con un tendido de espuma (agua más aditivos). Solo podrán acceder al lugar de partida del rally los bomberos, conductores y mecánicos²².

Objetivos

Analizar las principales acciones de **carácter pasivo** (prevención, mantenimiento y formación) que realiza el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de Las Palmas de Gran Canaria en eventos multitudinarios.

Estudiar la **faceta activa** (intervención) que realiza el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de Las Palmas de Gran Canaria en eventos multitudinarios.

Metodología

Se ha redactado esta comunicación a partir de documentos consultados en páginas especializadas, bibliografía y entrevistas realizadas a cinco miembros del Servicio de Extinción y Salvamento de Incendios de Las Palmas de Gran Canaria. Concretamente fueron entrevistados: Sargento, Don Sebastián Naranjo; Cabo, Don Fernando Naranjo; Cabo, Don Rogelio Rodríguez Vega; Agente, Don Vicente Curbelo; y el agente, Don Victorio Jesús Reyes Quintana.

²² Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

Conclusiones

En primer lugar, las acciones de **carácter pasivo** (prevención, mantenimiento y formación) suponen un pilar fundamental para el SEIS de Las Palmas de Gran Canaria, pues se ha comprobado que así que reduce la siniestralidad.

Por otro lado, respecto a la **faceta activa** (intervención) destaca la importancia de la coordinación. Esta debe darse con carácter interno en el Servicio, es decir, entre los propios agentes. Y por otra parte, es vital la coordinación entre el SEIS y otros cuerpo de seguridad y emergencia, como Protección Civil, Policía Local y Nacional, Guardia Civil o Cruz Roja. Gracias a la coordinación, aumenta la eficacia de las intervenciones del SEIS y disminuye el tiempo de respuesta. Pero también hay que mencionar otros servicios, como el de Limpieza y Alumbrado e incluso la Empresa Mixta de Aguas de Las Palmas, S.A. (EMALSA) porque sin ellos el SEIS no podría desarrollar su trabajo.

Finalmente, se puede concluir que el papel que juega la **ciudadanía** en los eventos multitudinarios, afecta claramente al desarrollo de las funciones del SEIS. En ocasiones, la población puede asumir una serie de conductas que, de forma intencionada o por puro desconocimiento, desencadenan situaciones peligrosas que hacen que el servicio intervenga. Por ello, cuanto más formada esté la ciudadanía en prevención y mantenimiento, menor será la siniestralidad en la ciudad.

Referencias

Autor desconocido (s.f.). Bomberos de Las Palmas de Gran Canaria. Página no oficial. Recuperado de: http://www.bomberoslaspalmasgc.galeon.com/album1203625.html

Ayuntamiento de LPGC (s.f.). Biografía Encarnación Galván González.

Recuperado de: http://www.laspalmasgc.es/es/ayuntamiento/concejales/biografia-encarnacion-galvagonzalez/

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (s.f.). *El Carnaval*. Recuperado de: http://lpacarnaval.com/es/el-carnaval

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (2013). Plan de Emergencia Municipal de Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de: http://www.laspalmasgc.es/es/areas-tematicas/seguridadciudadana/plan-de-emergencias-municipal/
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (s.f.). Programa del Carnaval de

 Las Palmas de Gran Canaria 2016. Recuperado de: http://www.rtvc.es/noticias/
 programa-del-carnaval-de-las-palmas-de-gran-canaria-2016-142221.aspx#.

 VpkXMFLhNFQ
- **Ayuntamiento de Teror** (s.f.). *Virgen del Pino, 8 de septiembre de 2015*. Recuperado de: http://www.basilicadelpino.es/festividad2015/
- **Editorial** (s.f.). *Fiestas de San Juan: Tradiciones*. Recuperado de: http://www.canarias7. es/especiales/sanjuan/lugares_qc.cfm
- Editorial (4 de abril de 2014). *Una revista sitúa a la ciudad como la segunda con mejor clima en el mundo*. Recuperado de: http://www.laprovincia.es/las-palmas/2014/04/03/revista-situa-ciudad-segunda-mejor/600155.html
- Efe, Las Palmas de Gran Canaria (12 de noviembre de 2015). María Eulalia Guerra de Paz, directora de Presidencia de Las Palmas de Gran Canaria. El Diario. Recuperado de: http://www.eldiario.es/canariasahora/politica/Eulalia-Guerra-Presidencia-Palmas-Canaria_0_451455881.html
- Naranjo, F. (12 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].
- Perera, J. (2003). Manual Interno. Procedimiento Operativo Estandarizado. Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento de Las Palmas de Gran Canaria. Agrupación de Voluntarios de Protección Civil. Parque de Bomberos de Miller Bajo.
- Rodríguez, R. (14 de enero de 2016). Entrevista de Perera, Sara [Archivo digital].

Bibliografía

Galván, E. y Ramírez, M. (1998). La lucha contra el fuego en Las Palmas de Gran Canaria: Historia del Cuerpo Municipal de Bomberos (1867- 1997). Madrid: Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Análisis mediante herramientas de modelización de las condiciones de seguridad de un edificio existente de usos múltiples¹

Andrés Pedreira Ferreño Fire protector engineer

Cómo citar este artículo según APA

Pedreira Ferreño, A. (2017). Análisis mediante herramientas de modelización de las condiciones de seguridad de un edificio existente de usos múltiples. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 77-108). Madrid: Icono14

Resumen

Los grandes eventos y concentraciones de personas presentan un conjunto de desafíos importantes desde la perspectiva de la seguridad de evacuación. Este estudio sugiere que el análisis que se realiza mediante la simulación del movimiento de personas es clave para poder analizar las medidas adoptadas en la organización de grandes eventos de masas, las curvas de tiempo de evacuación producidos por modelos de evacuación, junto con un análisis visual de la simulación de los diferentes escenarios de evacuación, permite la identificación de los principales factores que afectan el proceso de evacuación (por ejemplo, tiempos necesarios de evacuación, el colapso en las salidas en relación con anchos de salida, etc.) y un análisis completo de las posibles alternativas y soluciones que proporcionen mejoras en la seguridad.

¹ Trabajo realizado en el departamento técnico de PIXELING SL y CESCI (Centro de estudios de seguridad contraincendios) www.pixeling.org www.cesci.eu

A día de hoy, las medidas de seguridad en caso de evacuación se basan principalmente en las directrices normativas de tipo prescriptivo donde sólo se tiene en cuenta el ancho de las salidas disponibles en función del número de personas asignadas a dicha salida y en función del número máximo de personas por metro cuadrado. Sin embargo, tanto la implantación como los simulacros de evacuación de los planes de evacuación diseñados para eventos difícilmente se pueden realizar y por lo tanto no podemos de antemano cuantificar el nivel de seguridad aportado en el diseño propuesto al ser un evento único.

La simulación de evacuación aplicada a los planes y procedimientos de evacuación del evento son una manera fácil y eficaz de evaluar y mejorar la seguridad de los mismos. A pesar de todas sus ventajas, esta técnica es raramente utilizada por organizadores y las autoridades locales que deben dar su aprobación se limitan a verificar que se cumple el código normativo.

Cuando se elabora un plan de autoprotección de un evento para verificar su nivel de seguridad, se debe ensayar y se deben realizar simulacros para verificar su eficacia, pero cuando el evento es único (como un concierto de una estrella de rock) es materialmente imposible realizar un simulacro, es más, incluso su implantación resulta difícil, por lo que el manual se convierte en un documento de carácter puramente administrativo.

Se pueden utilizar modelos de simulación de evacuación para obtener información cualitativa y cuantitativa sobre los tiempos de evacuación y el uso del espacio en diferentes escenarios de evacuación y podemos analizar de antemano el comportamiento tanto de los asistentes al evento como de los miembros del personal.

Diferentes escenarios de evacuación fueron analizados, en los que se asumieron diferentes riesgos y rutas de evacuación disponibles, obteniendo resultados muy significativos que aportaron datos que reducen los tiempos de evacuación hasta la mitad tan sólo con contemplar rutas alternativas que hasta ahora no eran utilizadas después de varios años ocupando el edificio de este estudio.

La elección del modelo de evacuación empleado en este estudio se hizo después de un análisis de las características de los diferentes modelos de evacuación existentes en la actualidad. Las herramientas de simulación de evacuación aportan datos para mejorar las condiciones de evacuación, así como las consecuencias y el impacto que se pueden producir cuando las rutas, aunque aparentemente estén bien diseñadas, no son suficientes para que el flujo de personas sea rápido aplicando solamente la normativa.

El presente trabajo representa un ejemplo de un uso efectivo de las herramientas de modelado de evacuación para asistir a la toma de decisiones en caso de incidentes de diferentes complejidades y arquitecturas.

Palabras clave: emergencia, modelización de emergencia, simulación, movimiento de personas, gestión de emergencia.

Abstract

Large-scale events, and mass-concentration of people, present an array of important challenges from an evacuation safety point of view.

This study suggests that the analysis required is realised through the simulation of people's movements and is key to being able to evaluate the measurements that are adopted in the organisation of large-scale events, evacuation curve times produced through evacuation models, along with a visual analysis of the simulation of different evacuation scenarios, and permits the identification of the main factors that affect an evacuation process (for example: recovery evacuation times, exit collapse in relation to exit widths etc.) and a complete analysis of possible alternatives and solutions that offer security improvements.

Currently, security measures in an evacuation scenario, are based mainly on descriptive regulation guidelines where only available exit widths depending on the amount of people assigned to each exit, and the number of people per square metre, are taken into consideration.

However, evacuation drills and the implementation of evacuation plans designed for events are not usually realised and so, prior to doing so, we cannot quantify the level of segurity given by the prepared design as it would be a one-off event.

The evacuation simulation applied to the evacuation plans and procedures of the event are an easy and efficient way to evaluate and improve security.

Regardless of their advantages, this technique is rarely used by organisers or local authorities that should give their approval as they only limit themselves to varifying the regulation code.

When an event saftey plan is elaborated to varify its level of security, it must be carried out and drills should take place to varify efficiency, but with a one-off event (like a rock star's concert) it is imposible to do so. Moreover, even the implementation is imposible rendering the manual a purely administrative document.

Models of simulated evacuation drills can be used to obtain quantitative and qualitative information regarding evacuation times and the usage of space in different evacuation scenarios and, prior to doing so, we can analyse the behaviour of all event assistants and members of staff.

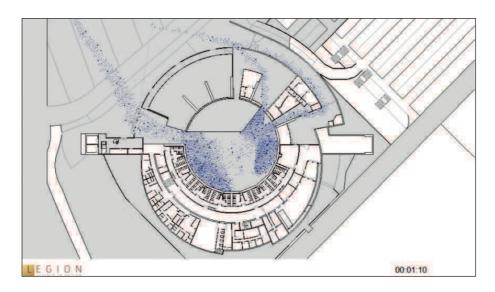
Different evacuation scenarios were analysed where different risks and available security routes were taken into consideration showing very significant results which offered data that halved evacuation times by simply contemplating alternative routes that, up until now, had not been used for various years and that were occupying the building in this study.

The choice of evacuation model used in this study was made after an analysis of the characteristics pertaining to different evacuation models that currently exist.

The evacuation drill tools offer data to improve evacuation conditions and the consequences and impact that can be produced when the routes, although apparently well designed, prove tha, for there to be a rapid flow of people, solely applying the code is insufficient.

This work represents an example of the efficient use of the evacuation modelling tools needed for decision-making in incidental cases of different complexities and architectures.

Keywords: emergency evacuation, evacuation modeling, crowd management.



1. Introducción

Los grandes eventos y concentraciones de personas presentan un conjunto de desafíos importantes desde la perspectiva de la seguridad de evacuación.

Este estudio sugiere que el análisis que se realiza mediante la simulación del movimiento de personas es clave para poder analizar las medidas adoptadas en la organización de grandes eventos de masas, las curvas de tiempo de evacuación producidos por modelos de evacuación, junto con un análisis visual de la simulación de los diferentes escenarios de evacuación, permite la identificación de los principales factores que afectan el proceso de evacuación (por ejemplo, tiempos necesarios de evacuación, el colapso en las salidas en relación con anchos de salida, etc.) y un análisis completo de las posibles alternativas y soluciones que proporcionen mejoraras en la seguridad.

A día de hoy, las medidas de seguridad en caso de evacuación se basan principalmente en las directrices normativas de tipo prescriptivo donde sólo se tiene en cuenta el ancho del espacio de salida disponible en función del número de personas asignadas a dicha salida y en función del número máximo de personas por metro cuadrado. Sin embargo,

la implantación y los simulacros de evacuación de los planes de evacuación diseñados para eventos no se suelen realizar y por lo tanto no podemos de antemano cuantificar el nivel de seguridad aportados por el diseño propuesto al ser un evento único.

La simulación de evacuación aplicada a los planes y procedimientos de evacuación del evento son una manera fácil y eficaz de evaluar y mejorar la seguridad de los mismos. A pesar de todas sus ventajas, esta técnica es raramente utilizada por organizadores y las autoridades locales que deben dar su aprobación se limitan a verificar que se cumple el código normativo.

Cuando se elabora un plan de autoprotección de un evento para verificar su nivel de seguridad, se debe ensayar y se deben realizar simulacros para verificar su eficacia, pero cuando el evento es único (como un concierto de una estrella de rock) es materialmente imposible realizar un simulacro, es más, incluso su implantación resulta difícil, por lo que el manual se convierte en un documento de carácter puramente administrativo.

Se pueden utilizar modelos de simulación de evacuación para obtener información cualitativa y cuantitativa sobre los tiempos de evacuación y el uso del espacio en diferentes escenarios de evacuación y podemos analizar de antemano el comportamiento tanto de los asistentes al evento como de los miembros del personal.

Diferentes escenarios de evacuación fueron analizados, en los que se asumieron diferentes riesgos y rutas de evacuación disponibles, obteniendo resultados muy significativos que aportaron datos que reducen los tiempos de evacuación hasta la mitad con tan sólo contemplar rutas alternativas que hasta ahora no eran utilizadas después de varios años ocupando el edificio de este estudio.

La elección del modelo de evacuación empleado en este estudio se hizo después de un análisis de las características de los diferentes modelos de evacuación existentes en la actualidad.

Las herramientas de simulación de evacuación aportan datos para mejorar las condiciones de evacuación, así como las consecuencias y el impacto que se pueden producir cuando las rutas, aunque aparentemente estén bien diseñadas, no son suficientes para que el flujo de personas sea rápido aplicando solamente la normativa.

El presente trabajo representa un ejemplo de un uso efectivo de las herramientas de modelado de evacuación para asistir a la toma de decisiones en caso de incidentes de diferentes complejidades.

2. Antecedentes

El Centro Cultural es un edificio de usos múltiples con capacidad para aproximadamente 11.000 personas. Durante su funcionamiento, el edificio ha operado como auditorio para conciertos, cancha deportiva, plaza de toros, pista de patinaje y feria de muestras, entre otros.

En el año 2013, tras la tragedia del Madrid Arena, se decidió limitar a 8.500 el número máximo de espectadores como medida de precaución con base en un informe desarrollado por una empresa de ingeniería generalista. En febrero de 2015, un estudio posterior recomendaba una limitación aún mayor, 2.000 espectadores, un aforo mayor quedaba condicionado a la toma de medidas excepcionales. Esta restricción de 2.000 espectadores es incompatible con el uso previsto del edificio, por lo que se solicita a un tercero la implementación de un plan de autoprotección que permita la explotación del mismo con seguridad durante los eventos ya programados.

El cambio de normativa que ha tenido lugar en nuestro país desde la fecha de construcción del edificio conlleva una serie de reformas que permiten su adecuación, en la medida de lo posible, a la normativa vigente.

Con el fin de identificar las medidas más efectivas para lograr este objetivo, se realiza el presente estudio avanzado de evacuación.

3. Objetivo del estudio

El objetivo del presente estudio de evacuación es determinar si las condiciones de evacuación existentes en el interior del edificio en la actualidad son aceptables para su plan de actividad, si existe riesgo en caso de incendio o si, por el contrario, se necesita aplicar medidas correctoras que garanticen que los ocupantes puedan abandonarlo o alcanzar un lugar de seguridad, o de seguridad razonable, en caso de emergencia.

Para establecer cuáles son las limitaciones y poder comparar el nivel de seguridad en las diferentes operativas y escenarios de incendio, se emplean herramientas de simulación de incendios (FDS) y evacuación (LEGION).

Una vez conocidas las limitaciones se propondrán actuaciones y medidas para incrementar la capacidad del recinto, que podrán ser evaluadas por la propiedad técnica y económicamente para su consecución.

En la realización de este estudio se tienen en cuenta tanto la reglamentación estatal y autonómica vigente como los estándares internacionales de referencia.

4. Alcance y limitaciones del estudio

Se analiza la evacuación del edificio de usos múltiples para la optimización de su uso en las siguientes operativas de funcionamiento:

- Operativa concierto con espectadores de pie en el foso.
- Operativa concierto con espectadores sentados en el foso.

Los resultados obtenidos en el presente informe no serán válidos en caso de que se realicen modificaciones sustanciales en las operativas indicadas que deriven en una mayor ocupación de la prevista.

Para el estudio de la evacuación de las diferentes operativas se ha tenido en cuenta el número de localidades existentes en el edificio de usos múltiples a fecha de redacción del presente estudio. En el caso del nivel del foso para el cálculo de aforo de pie y en el resto de las zonas que no forman parte de los tendidos se han tenido en cuenta los parámetros de densidad establecidos en el Código Técnico de la Edificación (CTE) [1], normativa vigente en el momento de redacción del presente estudio.

Nivel	Concierto Foso espectadores de pie	Concierto Foso espectadores sentados
	(Espectadores)	(Espectadores)
Tendido Alto	1.541	1.541
Anfiteatro	0	0
Tendido Medio	2.104	2.104
Tendido Bajo	1.734	1.734
Foso	3.940 (*)	1.000
	9.319 espectadores	6.379 espectadores

Tabla 1. Cálculo de Ocupación para cada una de las operativas

(*) En el cálculo de ocupación de personas de pie en la operativa de concierto en la zona del foso se ha considerado una superficie de 985 m² (Obtenida s/medición de los planos de AUTOCAD); y una densidad de ocupación de 0,25 m²/ persona establecida en el Código Técnico de la Edificación para uso Pública Concurrencia-Zonas de Público de pie.

A continuación, se muestra la tabla con los parámetros de densidad de ocupación establecidos en el Código Técnico de la Edificación (CTE) [1].

Uso previsto	Zonas destinadas a espectadores sentados	Ocupación (m²/persona)
	Con asientos definidos en el proyecto.	1
	Sin asientos definidos en el proyecto.	0,50
	Zonas de espectadores de pie	0,25
	Zonas de Público en discotecas	0,50
Pública	Zonas de público sentado en bares, cafeterías, restaurantes, etc.	1,5
Concurrencia	Vestíbulos generales, zonas de uso público en plantas sótano, baja y entreplanta	2
	Vestíbulos, vestuarios, camerinos y otras dependencias similares y anejas a salas de espectáculos y de reunión	2
	Zonas de servicio de bares, restaurantes, cafeterías, etc.	10
Archivos, almacenes		40

Tabla 2. Densidades de ocupación [CTE Tabla 2.1 Densidades de ocupación]

5. Descripción del edificio

El edificio según el Plan de Autoprotección del edificio de usos múltiples de marzo de 2010, cuenta con una superficie construida de 18.000 m^2 , con un volumen central de 150.000 m^3 y 1.900 m^2 de superficie en su pista de hormigón.

Niveles	Cota (m)
Planta cuarta (Tendido alto)	18,96 m
Anfiteatro	15,12 m
Planta tercera (Tendido medio)	11,75 m
Planta segunda (Tendido bajo)	5,75 m
Planta primera	1,65 m
Planta cero (Foso)	0,00 m

Tabla 3: niveles de planta y cotas

6. Tiempo requerido para realizar la evacuación

Para justificar que un edificio cumple con lo establecido en el Código Técnico de la Edificación (CTE), en su Artículo 5. Apartado 5.1. Generalidades (punto 3) se describen dos opciones:

- Análisis prescriptivo: adoptar soluciones técnicas basadas en los Documentos Básicos (DBs), cuya aplicación en el proyecto, en la ejecución de la obra o en el mantenimiento y conservación del edificio es suficiente para acreditar el cumplimiento de las exiqencias básicas.
- Análisis prestacional: adoptar soluciones alternativas entendidas como aquellas que se aparten total o parcialmente de los DBs. El proyectista o el director de obra pueden, bajo su responsabilidad y previa conformidad del promotor, adoptar soluciones alternativas siempre que justifiquen documentalmente que el edificio proyectado cumple las exigencias básicas del CTE porque sus prestaciones son, al menos, equivalentes a las que se obtendrían por la aplicación de los DBs.

El objetivo del requisito básico "Seguridad en caso de incendio" consiste en reducir a límites aceptables el riesgo de que los usuarios de un edificio sufran daños derivados de un incendio de origen accidental, como consecuencia de las características de su proyecto, construcción, uso y mantenimiento.

El documento básico DB-SI especifica parámetros objetivos y procedimientos cuyo cumplimiento asegura la satisfacción de las exigencias básicas y la superación de los niveles mínimos de calidad propios del requisito básico de seguridad en caso de incendio.

Se deberán tener en cuenta aspectos relativos a:

- Condiciones de prevención y extinción.
- Eficacia de los sistemas.
- Regulación normativa de la instalación de equipos.

Inocuidad de los medios de extinción, antes, durante y después de su aplicación.

Debido principalmente a la longitud de los recorridos de evacuación y la anchura de los medios de salida del edificio de usos múltiples no es posible verificar las condiciones prescriptivas basadas en el DB-SI (Documento Básico de Seguridad en caso de Incendio). Es por ello que se deberá justificar la adecuación de los medios de evacuación mediante un enfoque prestacional basado en la aplicación de los principios de ingeniería del fuego admitidos por el Código Técnico de la Edificación [1].

7. ASET-Tiempo disponible para realizar la evacuación

7.1. Objeto y alcance

El objeto de este estudio preliminar es estimar el tiempo disponible para la evacuación del edificio de usos múltiples ante un incendio no provocado. Para ello se ha realizado la modelización una vez analizado el peor escenario de incendio.

Se ha realizado un modelo de un incendio potencial ubicado en el escenario durante la operativa concierto y en el que se analizan tanto las condiciones de visibilidad como la temperatura durante los primeros **15 minutos**. Para su estudio se ha seguido el siguiente orden de trabajos:

- Establecimiento de los criterios de eficacia.
- Creación del modelo 3D del edificio de usos múltiples.
- Caracterización del incendio (tasa de calor liberado).
- Establecimiento de las variables de salida.
- Análisis de resultados y comentarios.

7.2. Criterios de eficacia 1

Para establecer los criterios de eficacia se toma como referencia lo establecido en la guía de aplicación internacional para campos de deporte *Guide to Safety at Sports Grounds* [5]; por ser ésta la que mejor se adapta a la tipología de edificio en la que se encuadra el edificio de usos múltiples.

En esta guía, se hace una clara distinción entre el tiempo de evacuación de emergencia y el tiempo normal de salida al final de un evento.

El tiempo de evacuación de emergencia requerido es definido en su apartado como el cálculo que, junto con la velocidad de paso, se utiliza para determinar la capacidad del sistema de salida de emergencia desde el área de visualización hasta un lugar de seguridad o de seguridad razonable, en el caso de una emergencia. Un lugar de seguridad razonable está definido dentro de la terminología como un lugar en el interior del edificio o de su estructura donde, por un periodo de tiempo limitado, las personas tienen algún tipo de protección de los efectos del fuego y del humo. Este lugar, normalmente un pasillo o una escalera, tendrá normalmente una resistencia mínima al fuego de 30 minutos y permitirá a las personas continuar su escape hacia un lugar de seguridad, definido como un lugar lejos del edificio, en el que las personas ya no están bajo el peligro inmediato de los efectos del fuego.

El tiempo máximo de evacuación de emergencia para campos de deporte varía entre los 2 minutos y medio y los 8 minutos.

El tiempo establecido depende en gran parte del nivel de riesgo de incendio presente. La zona de acomodación de espectadores incluye tanto la zona de visualización como todas las previstas para el uso de espectadores, incluyendo las áreas de circulación y acceso directo a y desde esta zona, escaleras, rampas, vomitorios, o pasos de nivel, que sirven a las zonas de refrigerio y entretenimiento para los espectadores. Esta zona también puede proporcionar el acceso a los aseos. Tiene un alto riesgo de incendio y su capacidad de salida de emergencia deberá estar basada en un tiempo de evacuación de emergencia de no más de dos minutos y medio.

Un mayor tiempo de evacuación, de entre dos minutos y medio y ocho minutos, es aceptable para campos de deporte donde se reduzca el riesgo de incendio.

En función de la categorización del riesgo de incendio se establecen los siguientes tiempos:

Caracterización del riesgo	Tiempo de evacuación de emergencia
Bajo	8 minutos
Normal	6 minutos
Alto	2 ½ minutos

Tabla 4: caracterización del riego y tiempos de evacuación de emergencia

Con el objetivo de establecer el tiempo requerido para la evacuación de emergencia del edificio de usos múltiples se utiliza la herramienta de simulación Legion Spaceworks R5 (64bits), especialmente diseñada para el estudio de la evacuación de estadios y otra gran variedad de edificios públicos.

Como hipótesis de partida se considera que la evacuación se realiza de forma simultánea en el interior del edificio de usos múltiples. En una situación real, parte de los ocupantes estarán en las gradas y otros estarán en las rampas de circulación, hecho que provocará que la evacuación a pesar de producirse a partir del mismo instante se lleve a cabo de manera secuencial, de tal forma que con bastante probabilidad cuando los ocupantes de las gradas alcancen las zonas de circulación disponibles, las personas que estaban en las zonas de circulación ya estén evacuadas.

Esta secuencialidad de la evacuación permite que, con una anchura de evacuación menor, sea posible alcanzar tiempos de evacuación de emergencia mejores.

7.3. Criterios de eficacia 2

El tiempo disponible para realizar la evacuación se establece teniendo en cuenta los siquientes criterios de eficacia:

- Temperatura máxima admisible 60 °C, umbral de temperatura para el aire respirado saturado con vapor de agua.
- Visibilidad a 2 metros de altura superior a 10 metros en cualquier punto de la ruta de evacuación.

De entre estos dos criterios se establece como tiempo disponible para evacuar el menor de ellos. Debido a la configuración de las rutas de evacuación del edificio de usos múltiples estos tiempos se analizan por niveles.



7.4. Resultados del modelo

Se ha estudiado la dispersión del humo en el interior del edificio de usos múltiples y a continuación se muestran las secciones longitudinales y transversales obtenidas del modelo en las que se muestran los valores de visibilidad y temperatura, tanto longitudinal como transversalmente.

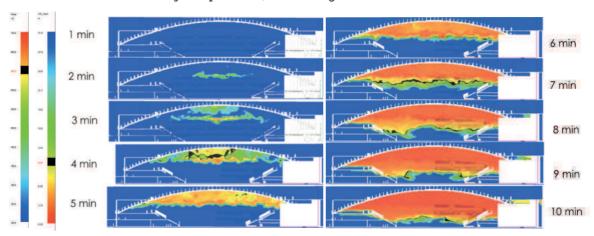


Ilustración 1 ESCENARIO DE INCENDIO: dispersión del Humo durante los 10 primeros minutos

A los **5 minutos** del inicio del incendio, el nivel de la capa de humos alcanza la parte superior del tendido alto. Las zonas en negro de la ilustración superior indican zonas en las que se alcanzan o superan los criterios de eficacia establecidos anteriormente, en el apartado 7.2 Criterios de Eficacia.

- Temperatura superior a 60 °C (umbral de temperatura para el aire respirado saturado con vapor de aqua)
- Visibilidad inferior a 10 metros a 2 metros de altura en cualquier punto de la ruta de evacuación.

Como puede observarse en las ilustraciones anteriores superados los 5 minutos iniciales las vías de evacuación van progresivamente quedando afectadas por el humo, superando los valores señalados en los criterios de eficacia referidos en la página anterior.

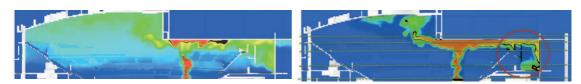


Ilustración 2 ESCENARIO DE INCENDIO: estudio de temperatura y visibilidad a los 171 s (2 min y 11 s)

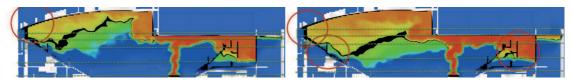


Ilustración 3 ESCENARIO DE INCENDIO: estudio de temperatura y visibilidad a los 342 s (5 min 42 s) y a los 383 s (6 min 23 s)

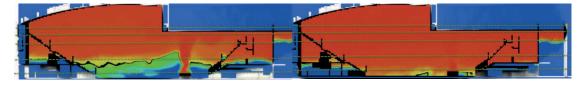


Ilustración 4 ESCENARIO DE INCENDIO: estudio de temperatura y visibilidad a los 642 s (10 min 42 s) y a los 900 s (15 min)

Las escalas laterales a las imágenes muestran los parámetros límite de visibilidad (inferior a 10 m a 2 m de altura) y umbral de temperatura (60 °C para el aire respirado saturado con vapor de agua).

7.5. Observaciones

El resultado de la modelización realizada lleva a las siguientes conclusiones:

VISIBILIDAD

- En torno a los **3 minutos** debido a un derrame, no se satisface el criterio de visibilidad al *backstage* en la zona del anfiteatro.
- En torno a los **6 minutos** no se satisface el criterio de visibilidad en la zona de espectadores del tendido alto, tendido medio y en la zona del *backstage* del tendido bajo.
- En torno a los **15 minutos** el humo ha alcanzado la zona inferior del edificio de usos múltiples.

TEMPERATURA

 El criterio de temperatura se satisface durante los primeros 15 minutos en los recorridos evacuación a excepción de la zona del backstage en el tendido alto y medio.

8. Conclusiones finales

Tendido alto: se propone como alternativa a la evacuación del tendido alto realizar la mejor alternativa de las analizadas, siendo ésta la que permite realizar la evacuación del tendido en 4 min y 40 s
 8 min aceptable para riesgo bajo y medio (*) y que queda por debajo del valor de 6 min, en el que se pierden las condiciones de visibilidad en el tendido según el estudio realizado con FDS, aportado dentro del apartado 7 ASET.-Tiempo disponible para realizar la evacuación.

Nivel de Riesgo	Tiempo Máximo Disponible (min)	Tiempo Obtenido
Riesgo Bajo	8 min	4 min 40 s < 8 min – Aceptable (*)
Riesgo Medio	6 min	4 min 40 s < 6 min – Aceptable (*)
Riesgo Alto	2 ^{1/2} min	4 min 40 s > 2 ^{1/2} min – NO Aceptable

Tabla 5: TENDIDO ALTO: criterios de eficacia

- (*) Teniendo en cuenta el tiempo de detección, alarma y pre-movimiento de 3 min se supera en el caso de riesgo medio los valores admisibles, por lo que una mejora en los tiempos de detección y alarma permitiría poder considerar un riesgo medio, siempre que el tiempo total esté por debajo de los 6 min.
 - Tendido medio: se propone realizar la evacuación de este tendido mayoritariamente por las vías (VÍA 3A y 3B), que conectan el área de visualización con la VÍA 3 que cuenta con una capacidad mayor, con el objetivo de eliminar la confluencia de evacuación con la del tendido alto, así como habilitar las puertas P21 y P22 de planta baja como salidas de edificio, que hasta ahora no se contemplaban para dicha función.

Nivel de Riesgo	Tiempo Máximo Disponible (min)	Tiempo Obtenido
Riesgo Bajo	8 min	5 min 54 s < 8 min – Aceptable (*)
Riesgo Medio	6 min	5 min 54 s < 6 min – Aceptable (*)
Riesgo Alto	2 ^{1/2} min	5 min 54 s > 2 ^{1/2} min – NO Aceptable

Tabla 6: TENDIDO MEDIO: criterios de eficacia

- (*) Teniendo en cuenta el tiempo de detección, alarma y pre-movimiento de 3 min se supera en ambos casos los valores admisibles, por lo que una mejora en los tiempos de detección y alarma permitiría poder considerar un RIESGO BAJO y MEDIO, siempre que el tiempo total esté por debajo de los 6 y 8 min respectivamente.
 - Tendido bajo: se propone eliminar la evacuación del foso a través del nivel del tendido bajo, independizando así las evacuaciones de ambos tendidos. La evacuación del tendido en 5 min y 40 s < 6 min se considera admisible para riesgo bajo y medio (*) quedando por debajo del valor de 10 min, en el que se pierden las condiciones de visibilidad en el tendido según el estudio realizado con FDS, aportado dentro del apartado 7 ASET.-Tiempo disponible para realizar la evacuación.

Nivel de Riesgo	Tiempo Máximo Disponible (min)	Tiempo Obtenido
Riesgo Bajo	8 min	5 min 40 s < 8 min – Aceptable (*)
Riesgo Medio	6 min	5 min 40 s < 6 min – Aceptable (*)
Riesgo Alto	2 ^{1/2} min	5 min 40 s > 2 ^{1/2} min – No Aceptable

Tabla 7: TENDIDO BAJO: criterios de eficacia

(*) Teniendo en cuenta el tiempo de detección, alarma y pre-movimiento de 3 min, se supera en ambos casos los valores admisibles, por lo que una mejora en los tiempos de detección y alarma permitiría poder considerar un **riesgo bajo y medio**, siempre que el tiempo total esté por debajo de los 6 y 8 min respectivamente.

 Foso: de las simulaciones del movimiento de personas se extrae la siguiente conclusión: el tiempo de evacuación se incrementa al utilizar la escalera que permite su acceso al foso desde el tendido bajo, que es por la que accede todo el público al foso, si a la hora de evacuar dicha escalera crea un conflicto incrementando el tiempo de evacuación casi al doble.

La conclusión es evidente, se propone realizar la evacuación del foso a nivel, incrementando el número de las salidas existentes, eliminando la zona actual sin utilización y parte de la acera exterior del vial para lograr que haya una continuidad entre la gran plaza existente en la que se ubica uno de los puntos de encuentro, y las rutas de evacuación del edificio de usos múltiples. Aplicando estas mejoras se reduce el tiempo de evacuación a los 4 min.

Nivel de Riesgo	Tiempo Máximo Disponible (min)	Tiempo Obtenido
Riesgo Bajo	8 min	4 min 15 s < 8 min – Aceptable (*)
Riesgo Medio	6 min	4 min 15 s < 6 min – Aceptable (*)
Riesgo Alto	2 ^{1/2} min	4 min 15 s > 2 ^{1/2} min – No Aceptable

Tabla 8: FOSO: criterios de eficacia

Se muestran a continuación las capturas de la evacuación del foso propuestas.

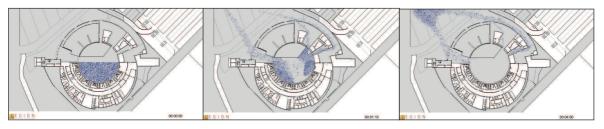


Ilustración 5: FOSO: captura de pantalla a los 4 minutos en la alternativa de evacuación planteada

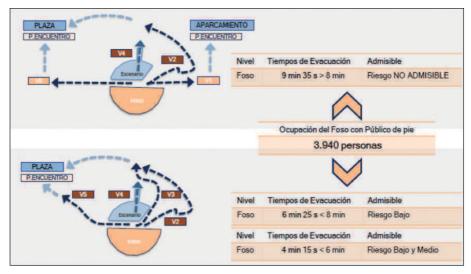


Ilustración 6: FOSO: la ilustración representa esquemáticamente como sólo con la utilización de rutas de evacuación, hasta ahora no contempladas en los diferentes manuales de autoprotección, el tiempo de evacuación se reduce de 9 min 35 s a 4 min 15 s con la alternativa de evacuación planteada mediante la simulación.

No es necesario aumentar el número de salidas para reducir el tiempo de evacuación a la mitad, simplemente con una nueva disposición de las rutas ya existentes.

 Foso con público sentado: los resultados iniciales obtenidos se consideraban aceptables

Nivel de Riesgo	Tiempo Máximo Disponible (min)	Tiempo Obtenido
Riesgo Bajo	8 min	1 min 20 s < 8 min – Aceptable (*)
Riesgo Medio	6 min	1 min 20 s < 6 min – Aceptable (*)
Riesgo Alto	2 ^{1/2} min	1 min 20 s < 2 ^{1/2} min – Aceptable (*)

Tabla 9: FOSO: criterios de eficacia

Foso con publico sentado: los resultados iniciales obtenidos se consideraban aceptables, si bien las mejoras aplicadas para la evacuación del foso con público de pie mejoran a su vez la evacuación en la operativa con público sentado. Aplicando estas mejoras se reduce el tiempo de evacuación a 1 min 20 s, en el que se abandona la zona de visualización.

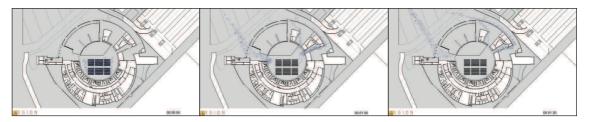


Ilustración 7: FOSO: captura de pantalla en el inicio de la evacuación, al minuto del inicio y en el momento de abandono del área de visualización 1 min 20 s

La complicada casuística que supone evaluar los tiempos de detección, reconocimiento y respuesta, hacen que el valor considerado de 3 minutos (establecido según los criterios indicados en el apartado 6.3 Tiempos de Pre-movimiento.) se podría reducir con un buen sistema de megafonía ligado a un sistema de detección. Fundamentado en su rapidez de actuación, este sistema deberá ser capaz de localizar rápidamente la posición del incendio, descartando falsas alarmas. La implantación de exutorios, que eviten el descenso de la capa de humos y el establecimiento de medidas activas, así como un plan de autoprotección que asigne determinadas acciones en caso de emergencia y la perfecta señalización de las vías de evacuación deben acompañar a las medidas presentadas en este estudio para una perfecta evacuación del edificio aquí analizado. La evacuación del edificio se realiza por debajo de los 13 minutos, el último ocupante sale por la puerta P21 y la llegada al parking exterior se realiza en torno a los 15 min.

Cuando se elabora un plan de autoprotección de un evento para verificar su nivel de seguridad, se debe ensayar y se deben realizar simulacros para verificar su eficacia, pero cuando el evento es único (como un concierto de una estrella de rock) es materialmente imposible realizar un simulacro, es más, incluso su implantación resulta difícil, por

lo que el manual se convierte en un documento de carácter puramente administrativo.

Siendo la aplicación de modelos de simulación de movimientos de personas una herramienta eficaz para medir el nivel de seguridad aportado por los manuales.

Las herramientas de simulación de evacuación aportan datos para mejorar las condiciones de evacuación, así como las consecuencias y el impacto que se pueden producir cuando las rutas, aunque aparentemente estén bien diseñadas, no son suficientes para que el flujo de personas sea rápido aplicando solamente la normativa.

Bibliografía

- [1] Ministerio de Fomento (2006). Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la edificación
- [2] British Standards Institution (2004). PD 7974-6, The application of fire safety engineering principles to fire safety design of building Part 6: Human factors: Life safety strategies- Occupant evacuation, behaviour and condition (Sub-system 6)
- [3] National Fire Protection Association (2003). Handbook of fire protection Engineering, SFPE
- [4] AENOR (2004). UNE 23585. Seguridad contra incendios. Sistemas de control de temperatura y evacuación de humos. SCTEH
- [5] SGSA (2008). Guide to Safety at Sports Grounds
- [6] Fruin, J.J. (1971). *Pedestrian Planning and design*. Metro Asso Urban Dsgners & Envir Plners

Anexo

Gráficas

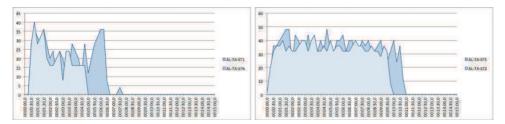


Ilustración 8 TENDIDO ALTO: Gráficas de los tiempos de evacuación en las escaleras ST1 y ST6; y ST2 y ST5

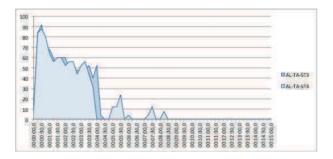


Ilustración 9 TENDIDO ALTO: Gráficas de los tiempos de evacuación en la escalera ST3 y ST4

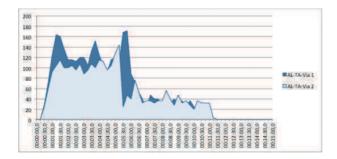


Ilustración 10 TENDIDO ALTO-Gráfica del tiempo de evacuación en las Vías 1 y 2

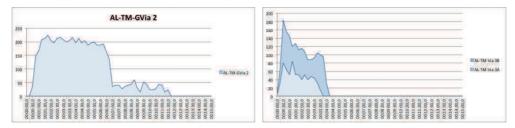


Ilustración 11 TENDIDO MEDIO-Gráfica del tiempo de evacuación en el giro a Vía 2, VIAS 3A y 3B



Ilustración 12 TENDIDO MEDIO-Gráfica del tiempo de evacuación del PALCO de AUTORIDADES



Ilustración 13 TENDIDO MEDIO-COMPARATIVA tiempo de evacuación VIAS 1I, ID, 3A y 3B.

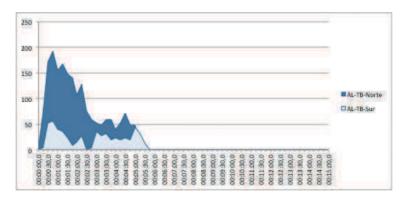


Ilustración 14 TENDIDO BAJO-Gráfica del tiempo de evacuación en las rutas interiores



Ilustración 15 TENDIDO BAJO-Gráfica del tiempo de evacuación en la salida del edificio (NORTE) y (SUR)

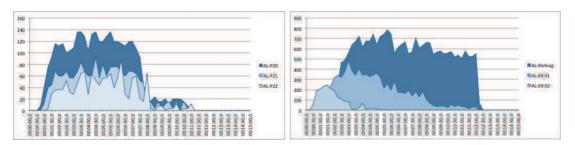


Ilustración 16 TENDIDO BAJO-Gráfica del Tiempo de evacuación en P20-P21 y P22 y evacuación del RECINTO

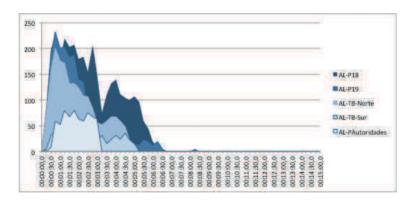


Ilustración 17 TENDIDO BAJO-COMPARATIVA tiempo de evacuación VIAS TB-Sur, TB-Norte, P18, P19 y P Autoridades.

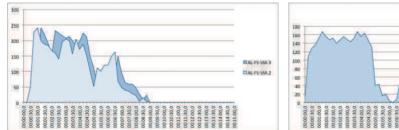




Ilustración 18 FOSO-Gráfica del Tiempo de evacuación en las salidas del Foso VIAS, 2 y 3 y VIA 6

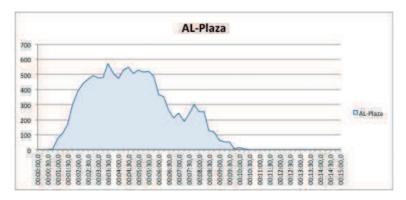


Ilustración 19 SALIDA del RECINTO-Gráfica del Tiempo de evacuación del RECINTO

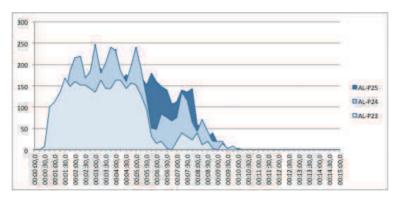


Ilustración 20 FOSO-Gráfica del Tiempo de evacuación en las salidas del edificio P23, P24 y P25

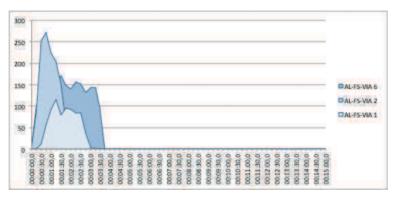


Ilustración 21 FOSO-Gráfica del Tiempo de evacuación a través de las Vías de evacuación

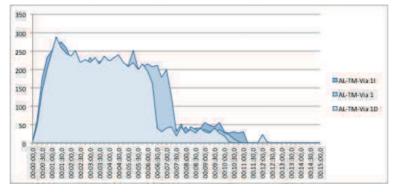


Ilustración 22 –TENDIDO MEDIO: Gráfica del Tiempo de evacuación a través de las Vías de evacuación.

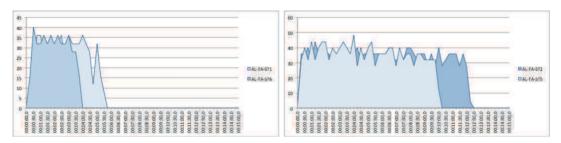


Ilustración 23 TENDIDO ALTO: Gráficas de los tiempos de evacuación en las escaleras ST1 -ST6 y ST2 -ST5

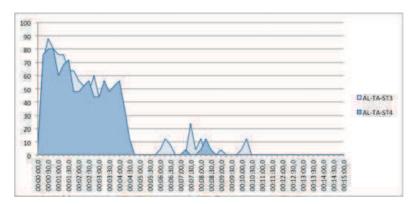


Ilustración 24 TENDIDO ALTO: Gráficas de los tiempos de evacuación en la escalera ST3 y 4

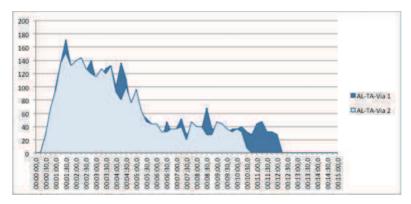


Ilustración 25 TENDIDO ALTO-Gráfica del tiempo de evacuación en las Vías 1 y 2

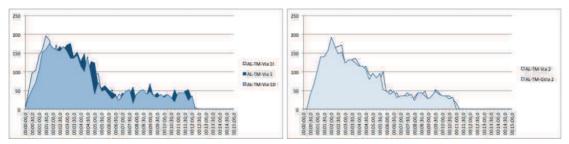


Ilustración 26 TENDIDO MEDIO-Gráfica del tiempo de evacuación en la VIA 1 y VIA 2

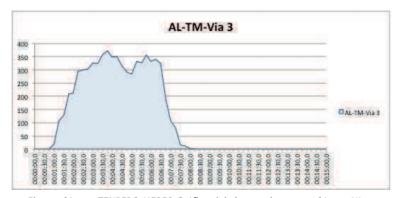


Ilustración 27 TENDIDO MEDIO-Gráfica del tiempo de evacuación en Vía 3

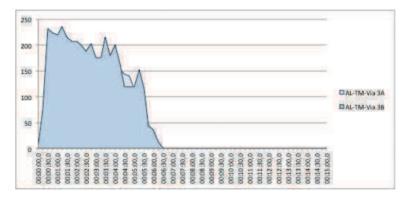


Ilustración 28 TENDIDO MEDIO-Gráfica del tiempo de evacuación en los accesos a Vía 3



Ilustración 29 TENDIDO BAJO-Gráfica del tiempo de evacuación en las rutas interiores



Ilustración 30 TENDIDO BAJO-Gráfica del tiempo de evacuación en la salida de Edificio (NORTE) y (SUR)

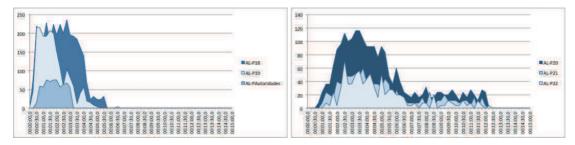


Ilustración 31 TENDIDO BAJO-Gráfica del Tiempo de evacuación en P18-P19 PAUTORIDADES y P20-P21 y P22

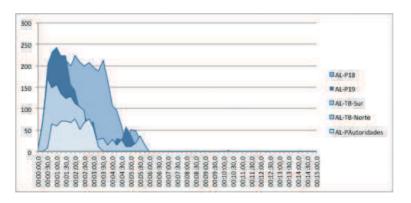


Ilustración 32 TENDIDO BAJO-COMPARATIVA tiempo de evacuación VIAS TB-Sur, TB-Norte, P18, P19 y PAutoridades

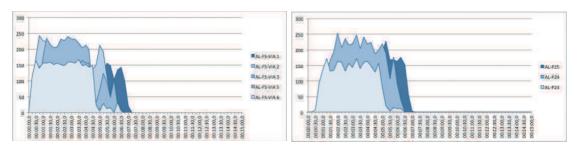


Ilustración 33 FOSO-Gráfica del Tiempo de evacuación en las salidas del Foso VIAS, 2-3 -5 y P23, P24 y P25

Protocolo, seguridad y política en un evento universitario: un análisis *cross*-temporal de caso

Dr. Joan Enric Ubeda García Universitat de València / Universitat Politècnica de València

Cómo citar este artículo según APA

Ubeda García, J.E. (2017). Protocolo, seguridad y política en un evento universitario: un análisis *cross*-temporal de caso. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 109-124). Madrid: Icono14

Resumen

La universidad pública se ha enfrentado históricamente a la tensión constitutiva propia de su naturaleza de comunidad de buscadores de verdad e institución sometida a los poderes, siendo fuente de vanguardia social y movilización ciudadana como reflejo de la tensión social existente. En el contexto socio-político caracterizado por la profunda crisis económica, financiera y fiscal y las movilizaciones ciudadanas se analiza el efecto de estas protestas en un caso concreto con participación de representantes políticos: un Solemne Acto de Apertura de Curso Académico de una universidad pública entre los años 2012 y 2016, evidenciando que la fuente de conflicto, que es externa a la institución, puede producir graves riesgos en el desarrollo de un acto en términos de protocolo, seguridad, política y comunicación, siendo el diálogo con los stakeholders implicados una vía para el ajuste de los actos públicos que permita conciliar todas las formas de expresión de una comunidad.

Palabras clave: acto solemne, seguridad, protocolo, comunicación, ocupación, política, protesta, universidad.

Abstract

Throughout history public university, which has faced the constitutive tension of its nature as a community of seekers of truth and institution subject to the powers, it has been a source of social vanguard and citizen mobilization as a reflection of social tension existing. In a socio-political context characterized by a deep economic, financial and fiscal crisis, and social mobilizations, this work analyzes a case involving political representatives: the ceremony of Academic Course Opening in a large public university between 2012 and 2016. The results of this analysis conclude that the source of conflict, external to the University, can cause serious risks in the development of this ceremony in terms of protocol, security, politics and communication. It also shows that dialogue with stakeholders involved can become a mean for adjusting public events that reconciles all forms of expression in a community.

Introducción

Tras la Iglesia católica romana, la universidad es la segunda institución más antigua del mundo occidental (Iyanga, 2000) que en la península Ibérica se remonta a una antigüedad de ocho siglos (Torremocha, 2012) en que se ha desarrollado en base a una doble tensión de naturaleza constitutiva: la unidad y coherencia del conjunto de una comunidad de buscadores de verdad frente a una proyección práctica la universidad como institución sometida a las acciones de los poderes (Pérez-Díaz, 2010). Especialmente a partir de la creación de la política educativa universitaria en la época napoleónica los regímenes liberales (Iyanga, 2003) utilizaron las universidades como un arma del estado-nación (Readings, 1996) que transmitía los valores de la sociedad libre: libertad personal del individuo y democracia constitucional (London, 1993; Dee, 2004). Debido a esta constitución, históricamente la Universidad ha sido el foco del debate, reflexión y vanguardia intelectual de una sociedad cuya transformación ha impulsado.

La movilización universitaria: una aproximación histórica

González Calleja (2009) apunta a la Universidad como un centro neurálgico y fundamental de la movilización social en la historia, destacando en el caso español un conjunto de etapas que se inician en las primeras movilizaciones contra el poder establecido en el período 1865-1923.

A partir de las etapas apuntadas por González Calleja (2009) y el análisis del movimiento estudiantil de Carillo-Linares (2006), Fernández, Servilla y Urbán (2013), Navarrete (1995) y Vaquero (2004), podemos agrupar en tres grandes bloques la movilización universitaria a lo largo de la historia: la protesta contra un gobierno no democrático, la 'lucha' por la transformación social y la reivindicación pragmática universitaria, especialmente en contra de los cambios normativos o contra políticas de acceso o de precios públicos y becas.

Es en las dos primeras dimensiones, menos pragmáticas y más ideológicas, en las que encaja la conclusión alcanzada por Ibarra y Bergantiños (2008) cuando apuntan que el movimiento estudiantil es un reflejo de la realidad social que en los momentos álgidos encuentra una amplia cobertura para que la reivindicación sea lanzada y escuchada pero puede pasar rápidamente del éxito absoluto a la desaparición.

Son las revueltas estudiantiles de los años sesenta del siglo XX, especialmente las conocidas como 'el 68' las que ejemplifican este tipo de dinámicas de movilización estudiantil como resultado de un conjunto de dinámicas que incluye la emergencia de un enorme conflicto entre los jóvenes y autoridades universitarias gobiernos arcaicos (Ibrahim, 2010), enlazando con la idea de las revoluciones atlánticas del siglo XVIII y francesa de 1848, permaneciendo en la actualidad una visión dominante de ruptura con el pasado e inicio de una revolución cultural que concluyó en una sociedad más emancipada (Seidman, 2004). Estas movilizaciones a ambos lados del atlántico emplearon el recurso de la 'politización de las calles' y se apropiaron del espacio social durante la crisis, procediendo a una reconquista el espacio urbano que evocaba la Comuna de Partís de 1871 (Lefebvre, 1969) en la que, como señala Rodríguez Kuri

(2003: 183), "la base radical joven interesa, sobre todo, porque es la más numerosa, la más impredecible y en cierta forma la más eficiente" capaz de responder "de la manera más intensa y apasionada".

Este apasionamiento sigue perdurando en la actualidad en la medida en que los discursos alternativos que proponen los movimientos sociales enfatizan la posibilidad de cambio social a través de la acción política (Sabucedo, Rodríguez-Casal y Fernández, 2001; Ramos, 2006), estructurada a nivel simbólico mediante la creación de enemigos (Ramos, 2006) que contribuye a la transformación del 'estudiante-masa' en 'estudiante-sujeto' en un proceso de politización de su condición y de su acción (Fernández, Sevilla y Urbán, 2013).

La presencia de nuevos cauces para la participación de las y los estudiantes en la universidad pública que se produce a partir de la reinstauración de la democracia en España como fuente para la resolución de problemas o conflictos así como la legalización del movimiento estudiantil y la existencia de una representación de estudiantes articulada por centros que contribuye a la fragmentación del movimiento estudiantil son los principales factores que supusieron la transformación de la protesta universitaria en un fenómeno puntual, concreto y casi exclusivamente universitario, con la consiguiente pérdida del protagonismo de las y los estudiantes en la vida social y en las decisiones políticas (Navarrete, 1995).

La politización reciente en el contexto de la crisis económica, financiera y fiscal

Desde finales de 2010 a la desafección ciudadana le ha seguido una indignación creciente de una mayoría social que se sintió afectada por las consecuencias de las políticas públicas de desempleo, recortes sociales y privatizaciones y por la salida a la luz de nuevos escándalos de corrupción (Pastor, 2013).

El desarrollo de formatos de *infotainment* como fórmula híbrida de creciente popularidad (Baker, 2007) que combina información y entre-

tenimiento en la televisión privada comercial, propios de una televisión globalizada (Thusu, 2007) y de la concentración de operadores en el mercado audiovisual (Baker, 2007), ha conducido a una reactivación del interés por la política en este marco económico y político inestable. Esta inestabilidad se caracteriza por una creciente y generalizada crisis de legitimidad de gobiernos, parlamentos y partidos políticos (Castells y Sey, 2006).

En paralelo, y desde una perspectiva tecnológica, estos fenómenos se producen en una de las más convulsas y efervescentes eras en el ámbito de la comunicación (Del Pino y Aguado, 2012) que ha permitido la emergencia del ciudadano como un nuevo "comunicador digital permanente en movilidad" (Fundación Telefónica, 2012) en un nuevo ecosistema digital mediático (Ubeda, 2013). Prior (2007) ha denominado este contexto político como 'democracia post-broadcast' caracterizado por un Internet convertido en una nueva ágora electrónica (Franco y García, 2008) que incrementa las posibilidades de deliberación e interconexión entre ciudadanía y política (Castells y Sey, 2006), pero también por su excepcional capacidad de movilización (Mazzoleni, 2010). Este es el caso de Twitter y su contribución al levantamiento de masas (Sreekumar y Vadrevu, 2013; Albero-Gabriel, 2014; Choi y Park, 2014).

En España este levantamiento de masas movilizado a partir de las redes sociales alcanzó su máximo nivel de expresión la madrugada del 16 de mayo de 2011 cuando, tras una manifestación vespertina convocada por la plataforma Democracia Real ¡Ya! Un conjunto de jóvenes deciden pasar la noche en la Puerta del Sol de Madrid; de este modo, a partir de 2012 se desarrolla el efecto de las mareas y plataformas ciudadanas (Gutiérrez, Herrera y Navarro, 2015). Los mensajes de 'vieja política' frente a una 'nueva política', de que los políticos 'no nos representan' y la crisis de legitimidad de la política representativa presentes en el discurso del Movimiento 15M (Vallespín, 2015) enlazan con las ideas de conflicto generacional de jóvenes que se enfrentan a gobiernos arcaicos que se encuentra en la base de la movilización estudiantil de la década de 1960 (Ibrahim, 2010), ofreciendo una nueva utopía de lucha.

Las herramientas de protesta en el contexto estudiantil universitario

En España la protesta se produce como consecuencia de una transformación social y política en democracia que ha permitido que la ciudadanía tenga más recursos y se produzcan unas condiciones políticas para participar en protestas Jiménez (2011: 61).

Gutiérrez, Herrera y Navarro (2015: 6) definen un evento de protesta a partir de las siguientes características: una manifestación colectiva de carácter directo para expresar un conflicto de intereses; la existencia de, al menos, dos actores (demandante y demandado); entraña algún grado de perturbación en el normal desarrollo de las actividades económicas, políticas o simplemente de la vida cotidiana; es de carácter público: adquiere visibilidad ante la sociedad civil y autoridades; expresa una disconformidad con cierto estado de cosas que son percibidas como problemas sociales; y es de carácter discontinuo: se manifiesta como episodios, aunque cada uno de estos se enmarquen en una lucha más amplia.

La existencia de cauces democráticos para la resolución de conflictos en el entorno universitario, como apunta Navarrete (1995) ha articulado la protesta universitaria en los canales ordinarios de participación, con la excepción de las huelgas estudiantiles y generales. En cambio, en el marco de esta nueva etapa de conflicto social caracterizada por el Movimiento Indignado, las acciones de protesta en el ámbito estudiantil se han caracterizado por los bloqueos y ocupaciones de facultades e institutos, los cortes de carreteras y de estaciones de trenes, la dinámica de 'frente único social' de movilizaciones consecutivas (Sevilla y Urbán, 2006). Estas acciones de ocupación se producen en un contexto global de protestas pacíficas contra la situación política nacional iniciadas a comienzos de 2011 en los países árabes del Norte de África y Oriente Medio en lo que se ha denominado como 'Primavera Árabe' (Priego, 2011), caracterizados por la movilización ciudadana a partir de redes sociales digitales (González-Quijano, 2011) que fueron elementos determinantes para la conexión de personas en el marco del movimiento Occupy (Thorson, Driscoll et al., 2013) que en el mundo occidental

tuvo sus máximos exponentes en la Puerta del Sol de Madrid, Londres (Halvorsen, 2012) y Wall Street (Gleason, 2013).

Las características de un Solemne Acto de Apertura de Curso

El acto de apertura de curso ha sido clasificado como un acto solemne de tipo académico (Ubeda, 2016). En él concurren, con carácter general, cuatro bloques de contenido diferenciados: una lectura abreviada de la memoria de la actividad universitaria del curso anterior, una lección magistral (lectio) de apertura de curso, un discurso institucional de un representante de la Administración y un discurso institucional universitario pronunciado por el rector. Estos cuatro bloques de contenido preceden a la declaración de apertura de curso académico, que es el motivo básico de desarrollo de esta ceremonia, pudiendo añadirse otros actos de carácter honorífico o de distinción a miembros de la comunidad universitaria. A la ceremonia se invita a asistir a las más altas autoridades universitarias de la institución e instituciones próximas, así como una representación de la sociedad en que se inserta la universidad, incluyendo la representación política y de los diferentes niveles de gobierno. Vestidos con traje académico como corresponde a su naturaleza ceremonial tradicional, la repercusión mediática de este Acto Solemne se encuentra entre los eventos más noticiables de una institución académica con carácter anual.

De este modo, se combinan un conjunto de factores clave de éxito de este tipo de acto:

 Protocolo: la atención protocolaria es fundamental en un acto que supone el inicio del curso pero también que reúne a las autoridades académicas, profesorado y representación estamental de la institución así como a representantes de la sociedad, de los gobiernos y de la ciudadanía. En este ámbito el objetivo es atender adecuadamente a los invitados institucionales;

- Política: tanto en términos universitarios como de política educativa, al concentrarse representación política de diferentes niveles de la Administración y pronunciarse discursos que contienen un adelanto de las líneas políticas gubernamentales para el curso académico. En este factor el objetivo principal es congregar a los más altos representantes políticos;
- 3. Comunicación: la dimensión mediática de los mensajes contenidos en los discursos de apertura congregan a un elevado número de medios de comunicación. El objetivo en esta dimensión es alcanzar la mayor repercusión mediática posible.

Riesgos en un Solemne Acto de Apertura de Curso

Se ha definido cuatro categorías principales de riesgos: de diseño del evento, de contexto, propios de la actividad y de ejecución (Ubeda, 2016). Específicamente, en un acto de estas características el riesgo derivado de concentrar públicos diversos se complementa con el relacionado con el clima político y social que puede suponer un rechazo directo a personas o representantes de organizaciones e instituciones y el riesgo de contexto social del momento (Ubeda, 2016).

Objetivo

En el contexto social y económico planteado en el epígrafe introductorio de este trabajo se planteó como objetivo de esta investigación analizar el caso de los incidentes acontecidos en una universidad pública con motivo de la presencia de representantes políticos en un acto académico de carácter solemne, con la finalidad de contrastar el marco teórico presentado con un caso real.

Metodología

La metodología empleada es el análisis del caso. El caso fue construido a partir de las informaciones publicadas por la institución académica tanto en formato web como en formato vídeo, así como en las noticias publicadas en medios de comunicación en relación con los eventos sometidos a estudio. El período temporal seleccionado se inició en el año 2012, por tratarse de la primera ceremonia de apertura de curso que se produce tras la explosión del Movimiento Indignado en España y finaliza en el acto más reciente, celebrado en septiembre de 2015, en un nuevo contexto político de ámbito autonómico.

Resultados: análisis cross-temporal de caso

Incidentes en la apertura de curso en la Universitat de València 2012

En el contexto político y social descrito en el marco conceptual de este análisis de caso, en la Universitat de València se constituyó una Plataforma en Defensa de la Universidad Pública compuesta por organizaciones estudiantiles y sindicales con representación en los órganos de gobierno. Con motivo de la celebración del Solemne Acto de Apertura de Curso Académico 2012-2013, la Plataforma convocó una manifestación ante las puertas del edificio histórico de la universidad, que permanecían cerradas y con acceso controlado mediante invitación por personal de protocolo y agentes de seguridad privada.

Antes del inicio del acto académico, y aprovechando la entrada de personas que disponían de invitación, un grupo de cerca de cien manifestantes accedió al edificio, interrumpiendo el inicio del acto durante quince minutos (Caballer, 2012), una vez superados los servicios de seguridad y, ante el requerimiento del rector, procedieron a la lectura de un manifiesto en contra de la política de recortes educativos tras la cual se retiraron y el acto continuó con normalidad (Universitat de València, 2012).

Desde una perspectiva de análisis de riesgos, estos incidentes supusieron, por una parte, un problema de seguridad no sólo por haber superado el control de accesos y el dispositivo de seguridad previsto, sino por la ocupación de un espacio histórico y singular, impidiendo la salida por la puerta principal de la sala; por otra parte supuso un riesgo de relaciones públicas en cuanto a la relación y atención de la institución con sus invitados oficiales, político por el efecto sobre los representantes de la Administración contra cuyas políticas las y los manifestantes protestaron, así como en términos de comunicación al no poder proyectar adecuadamente los mensajes institucionales planificados.

Diseño del acto y planificación contingente en cursos sucesivos

La reivindicación planteada por las y los manifestantes en la lectura del acto de apertura de curso 2012-2013 coincidía con la expresión de los órganos de gobierno de la institución en relación con las políticas de consolidación fiscal en el ámbito de la educación, como se desprende del discurso institucional del rector (Morcillo, 2012).

En este contexto, y para minimizar los riesgos señalados en epígrafes anteriores y en el contexto político de referencia presentado tanto en el marco conceptual como en el párrafo precedente, se procedió al diseño del acto de apertura de curso integrando las visiones de todos los *stakeholders*. Así, y para evitar el riesgo de interrupción del acto académico, se ofreció a la Plataforma convocante de las protestas la posibilidad de leer, previa petición de la misma, un manifiesto ante las autoridades e invitados asistentes, al margen del protocolo de la ceremonia, y previamente a su inicio. Esta circunstancia fue comunicada a las autoridades asistentes e informada por el rector antes de inicio del ceremonial del acto. De este modo se consiguió satisfacer los intereses de los manifestantes desde una óptica de esfera pública *habermasiana*, reducir los riesgos en que se incurrió en la ceremonia de 2012, y ofrecer un espacio de integración de las protestas en el marco de convivencia universitaria,

alcanzando una mayor proyección en el año 2013 al leerse el Manifiesto ante el mismo Presidente del gobierno valenciano, M.H. Alberto Fabra (ABC, 2013). Este mismo procedimiento se siguió en el acto de apertura del curso 2014-2015 en que se entregó la Medalla de la institución a la prof. Dra. Ana Lluch, destacada oncóloga, registrándose como incidente de protesta durante la intervención del director general de universidades de la Generalitat Valenciana el despliegue, en silencio, de algunas camisetas y pancartas por parte de asistentes invitados al acto, mientras que en el exterior del edificio se mantenía la concentración en contra de las políticas educativas del gobierno estatal y autonómico (MediaUni, 2014), sin que estos incidentes tuviesen una destacada cobertura mediática, como se desprende de la noticia publicada por el diario El País referente al acto (El País, 2014).

Tras las elecciones autonómicas de 2015, el diseño del acto de apertura de curso se planificó sin control de seguridad, aunque sí control de accesos, ante la previsión de que no se iba a producir ninguna concentración, ante el cambio de gobierno autonómico y las medidas políticas anunciadas por éste. No obstante, la Plataforma solicitó, como en ediciones anteriores, leer un comunicado ante el nuevo presidente de la Generalitat Valenciana, sin que se produjese ningún incidente (Universitat de València, 2015).

Conclusiones

En línea con el planteamiento recogido en la literatura científica, con el desarrollo de la universidad democrática en España se han establecido canales participativos para, a partir de estructuras representativas de la comunidad universitaria, canalizar los conflictos y protestas.

En un contexto de conflicto social generalizado tanto en las democracias occidentales como en los países árabes, estrechamente vinculados con las políticas aplicadas en el marco de la profunda crisis económica, financiera y fiscal experimentada a partir de 2007 a nivel global, el movimiento estudiantil en particular y las organizaciones sociales universitarias expresaron también su malestar con las políticas públicas que, especialmente, afectaron a la educación superior.

Los mecanismos de protesta empleados, consistentes con los aplicados a nivel internacional, se encuentran en línea con los desarrollados en las protestas internacionales de la década de 1960, particularmente el conocido como 'mayo del 68' que configuró un imaginario colectivo de modos y formas de protesta y efectos sobre la transformación social.

La protesta durante la celebración de uno de los actos solemnes de tipo académico de mayor cobertura mediática del año como es la apertura de curso supone para los manifestantes una forma de proyectar su reivindicación y expresar el conflicto con la política gubernamental, así como las aspiraciones de cambio una vez se ha producido un cambio de gobierno.

En su modo más mediático, la protesta por la vía de la ocupación de espacio público supone un enlace con el procedimiento tradicional y contemporáneo de máxima expresión de protesta, pero conlleva un conjunto de riesgos desde la perspectiva de la organización que no pueden ser mitigados, ni tan sólo, con un dispositivo de seguridad en el control de accesos, especialmente cuando algunos de los y las manifestantes forman parte de las estructuras de representación institucional y disponen de invitación oficial al acto.

En unas circunstancias complejas como las evidenciadas tan sólo el proceso de diálogo institucional y la articulación, fuera del protocolo de la ceremonia, de un procedimiento para conseguir el impacto mediático y la traslación de la reivindicación a las autoridades políticas sin alterar el espíritu de la ceremonia, puede conciliar los objetivos de los distintos públicos integrados en el acto así como el desarrollo del Solemne Acto sin riesgos adicionales para los asistentes.

Bibliografía

- ABC (2013). El rector de la UV permite a los estudiantes leer un manifiesto en presencia de Alberto Fabra. ABC, 12 de septiembre de 2013 [Disponible en http://www.abc.es/local-comunidad-valenciana/20130912/abci-manifiesto-universidad-apertura-curso-201309121509.html, accedido el 6 de mayo de 2016]
- **Albero-Gabriel, J.** (2014). Twitter, #rpimaveravalenciana y generación de noticias. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*, 19, pp. 253-269
- **Baker, C.E.** (2007). *Media concentration and democracy: Why oenwership matters.*Cambridge: Cambridge University Press
- Caballer, N. (2012). El rector Morcillo denuncia el riesgo de exclusión social por la subida de tasas. El País, 21 de septiembre de 2012 [Disponible en: http://ccaa. elpais.com/ccaa/2012/09/21/valencia/1348224150_377746.html, accedido el 6 de mayo de 2016]
- Carrillo-Linares, A. (2006). Movimiento estudiantil antifranquista, cultura política y transición política a la democracia. *Pasado y Memoria. Revista de Historia Contemporánea*, 5, pp. 149-170
- Castells, M.; Sey, M. (2006). De la política en los medios a la política en red: Internet el proceso político. En Castells, M. (ed.): *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial
- Choi, S.; Park, H.W. (2014). An exploratory approach to a Twitter-based community centered on a political goal in South Korea: Who organized it, what they shared, and how they acted. *New Media & Society*, 16 (1), pp. 129-148
- **Dee, T.S.** (2004). Are there civic returns to education? *Journal of Public Economics*, 88 (9-10), 1697-1720.
- Del Pino, C.; Aguado, E. (2012). Internet, televisión y convergencia: nuevas pantallas y plataformas de contenido audiovisual en la era digital. El caso del mercado audiovisual online en España. Observatorio (OBS*) Journal, 6 (4), pp. 57-75
- El País (2014). La Universitat de València abre el curso con un premio a la oncóloga Ana Lluch. El País, 10 de septiembre de 2014 [Disponible en: http://ccaa.elpais.com/ccaa/2014/09/10/valencia/1410374325_232283.html, accedido el 5 de mayo de 2016]

- Fernández, J.; Sevilla, C.; Urbán, M. (2013). La universidad como campo de batalla de la lucha de clases. En Fernández, J.; Urbán, M.; Sevilla, C. (coords.): *De la nueva miseria: la Universidad en crisis y la nueva rebelión estudiantil*. Madrid: Ediciones AKAL
- Franco, G.; García, D. (2008). Los efectos de las redes ciudadanas en la campaña electoral del 9-M. Ámbitos, Revista Andaluza de Comunicación, 17, pp. 25-36
- Fundación Telefónica (2012). La Sociedad de la Información en España 2012. Madrid:

 Ariel
- **Gleason, B.** (2013). #Occupy Wall Street: Exploring informal learning about a social movement on Twitter. *American Behavioral Scientists*, 57 (7), pp. 966-982.
- González Calleja, E. (2009). Rebelión en las aulas. Movilización y protesta estudiantil en la España contemporánea (1865-2008). Madrid: Alianza Editorial.
- González-Quijano, Y. (2011). Las revueltas árabes en tiempos de transición digital.
 Mitos y realidades. Nueva Sociedad, 235, pp. 110-121.
- Gutiérrez, D.; Herrera, M.R.; Navarro, C. (2015). Ciclo de movilización ciuddana, Movimiento de Indignados e impacto político. Comunicación presentada en el XII Congreso de la Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración (AECPA). [Disponible en www.aecpa.es, fecha de acceso: 4 de marzo de 2016]
- **Halvorsen, S.** (2012). Beyond the network? Occupy London and the global movement. *Social Movement Studies*, 11 (3-4), pp. 427-433
- Ibarra, P.; Bergantiños, N. (2008). Movimientos estudiantiles: De mayo del 68 a la actualidad. Sobre las experiencias 'utópicas' en un movimiento peculiar. En Albizu, X.; Fernández, J.; Zubiri, J.B. (coord..): Movimientos estudiantiles: resistir, imaginar, crear en la universidad. Asamblea de Ciencias Sociales por una universidad crítica.
 Leioa: Universidad del País Vasco
- **Ibrahim, Y.** (2010). Between revolution and defeat: Student protest cycles and networks. *Sociology Encompass*, 417, pp. 495-504
- Iyanga, A. (2000). Historia de la Universidad en Europa. Valencia: Universitat de València
 - —(2003). Política de la educación y globalización neoliberal. Valencia: Universitat de València

- Jiménez, M. (2011). La normalización de la protesta en España. El caso de las manifestaciones en España (1980-2008). Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas
- **Lefebryre, H.** (1969). *The explosion: Marxism and the French Revolution*. New York: Monthly Review Press
- **London, H.** (1993). Introduction. En Barzun, J. (ed.): *The American University. How It runs, where It is going*. Chicago y Londres: The University of Chicago Press, 2^a ed
- Mazzoleni, G. (2010). La comunicación política. Madrid: Alianza Editorial
- MediaUni (2014). Apertura del curso 2014-15 y Medalla Ana Lluch. Vídeo informativo:

 InfoUniversitat, Universitat de València [Disponible en: http://www.uv.es/uvweb/
 universidad/es/listado-videos/apertura-del-curso-2014-15-medalla-universitat-analluch-1285868042985/Recurs.html?id=1285917863439, accedido el 6 de mayo de 2016]
- Morcillo, E. (2012). Discurs del rector en el Solemne Acte d'Obertura de Curs 2012-2013. Valencia: Universitat de València
- Navarrete, M. (1995). El movimiento estudiantil en España: de 1965 a 1985. Acciones e Investigaciones Sociales, 3, pp. 121-136
- Pastor, J. (2013). El 15M, las mareas y su relación con la política sistémica. El caso de Madrid. En VV.AA.; Anuario del Conflicto Social. Barcelona: Universitat de Barcelona
- Pérez-Díaz, V. (2010). Universidad, ciudadanos y nómadas. Madrid: Ediciones Nobel
- Priego, A. (2011). La Primavera Árabe: ¿una cuarta ola de democratización? UNISCI Discussion Papers, 26, pp. 75-93
- **Prior, M.** (2007). Post-Broadcast Democracy: How media choice increases inequality in political involvement and polarizes elections. Cambridge: Cambridge University Press
- Readings, W. (1996). The university in ruins. Cambridge: Harvard University Press
- Rodríguez Kuri, A. (2003). Los primeros días. Una explicación de los orígenes inmediatos del movimiento estudiantil de 1968. *Historia Mexicana*, 53 (1), pp. 179-228
- Sabucedo, J.M.; Rodríguez-Casal, M.; Fernández, C. (2001). Identificación grupal, eficacia y protesta política. *Psicología Política*, 23, pp. 85-95
- **Seidman, M.** (2004). The imaginary revolution: Parisian students and workers in 1968. New York y Oxford: Berghamn Books

- Sreekumar, T.T.; Vadrevu, S. (2013). Subpolitics and Democracy: The role of new media in 2011 general elections in Singapore. Science Technology Society, 18 (2), pp. 231-249
- Thorson, K.; Driscoll, K. et al. (2013). TouTube, Twitter and the Occupy movement: Connecting content and circulation practices. *Information, Communication & Society*, 16 (3), pp. 421-451
- **Thusu, D.K.** (2007). News as entertainment: The rise of global Infotainment. Londres, Thousand Oaks, Nueva Delhi y Singapur: SAGE Publications
- Torremocha, M. (2012). Introducción. En Torremocha, M. (coord.): El Estudio General de Palencia. Historia de ocho siglos de la Universidad Española. Valladolid: Universidad de Valladolid
- **Ubeda, J.E.** (2013). Smarphones, marketing y educación: taxonomía e implicaciones a partir de un análisis de aplicaciones móviles de universidades españolas y de escala mundial. En Garcia Machado, J.J. (coord.): *Estrategia empresarial ante un escenario de crisis*. Madrid: ESIC
- **Ubeda, J.E.** (2016). Eventos Universitarios: clasificación y análisis de riesgos. En Sánchez, O. (coord.): *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas*. Madrid: Icono14 Editorial
- Universitat de València (2012). Acto apertura de curso 2012-2013. Noticia en web institucional de 22 de septiembre de 2012 [Disponible en http://www.uv.es/uvweb/rectorado/es/rectorado-universidad-valencia/acto-apertura-curso-2012-2013-1285866422007/Novetat.html?id=1285868028955, accedido en 5 de mayo de 2016]
- Universitat de València (2016). La Universitat inaugura el curs 2015/2016 amb un acte al Paranimf de La Nau Noticia en web institucional de 12 de septiembre de 2016. [Disponible en http://www.uv.es/uvweb/universidad/es/listado-noticias/universitat-inaugura-curs-2015/2016-amb-acte-al-paranimf-nau-1285846070123/Noticia.html?id=1285947571115, accedido el 5 de mayo de 2016]
- Vallespín, F. (2015). Vieja y nueva política. Lección magistral de curso académico 2015-2016 Universidad Autónoma de Madrid
- Vaquero, C. (2004). El movimiento estudiantil universitario. De la Ley de Autonomía Universitaria (1979) la Ley Orgánica de Universidades (2001). *Mientras Tanto*, pp. 91-92, 155-176.

La seguridad actual en exposiciones, ferias, congresos y convenciones

Carlos Moreno Clemente

Cómo citar este artículo según APA

Moreno Clemete, C. (2017). La seguridad actual en exposiciones, ferias, congresos y convenciones. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 125-158). Madrid: Icono14

Resumen

La industria de reuniones es uno de los principales motores del turismo a nivel mundial en el sentido económico, pero también es un referente de valores como el intercambio ideológico, la difusión del conocimiento, la comunicación y la activación cultural. Eventos como exposiciones, ferias, congresos y convenciones están presentes en la sociedad actual como puntos de encuentro para el desarrollo de estos valores.

En la actualidad, no existen eventos como los citados anteriormente que estén exentos de amenazas y riesgos de seguridad, si bien los factores de riesgo pueden variar en función de las propias características del evento o del tiempo cosmológico en que se desarrolla. Por tanto, se deduce necesario, sin duda, el estudio y la planificación estratégica y comunicativa de la gestión de las amenazas sobre los mismos.

El presente artículo realiza un repaso del contexto del sector, así como un recorrido por los últimos acontecimientos de relieve internacional, como el terrorismo o los movimientos sociales, así como su impacto y consecuencias en la gestión de la seguridad de los eventos. De la misma manera, también se exponen los componentes de otro riesgo como

es la gestión de masas que también está muy presente en otro tipo de eventos como los musicales o deportivos.

Por último, se analiza la visión actual de la seguridad por el propio sector y se identifican los principales principios genéricos que se establecen como básicos en la actual gestión de la seguridad dentro de los eventos de la industria de reuniones.

Palabras clave: seguridad, riesgos, eventos, comunicación, industria de reuniones, MICE, exposiciones, ferias, congresos, convenciones, gestión de masas.

Abstract

The meetings industry is one of the main driving forces of global tourism, but is also a referent for values as the ideological exchange, dissemination of knowledge, communication, and cultural activation. Events such as exhibitions, fairs, conferences and conventions, are present in today's society as meeting points for the development of these values.

Currently, there are no events like those mentioned above that are free from threats and security risks, although risk factors may vary depending on the event characteristics or the cosmological time in which it develops. Therefore, the study and strategic communication planning and management of threats against them become necessary indeed.

This article provides an overview of the context of the industry, and runs through the latest incidents of international relevance, such as terrorism or social movements, and their impact and consequences on the safety management of events. Similarly, other risk components are also exposed like crowd management which is also present in other type of events such as music or sports events.

Finally, the current view of security is analyzed by the industry itself and the main generic principles, established as basic in the current management of security within the meetings industry, are identified.

Keywords: security, risks, events, communication, meetings industry, MICE, exhibitions, fairs, conferences, conventions, crowd management.

Introducción

A modo introductorio, convendrá centrar el objeto de estudio del presente artículo entorno a los eventos que pueden enmarcarse dentro del turismo de reuniones como pueden ser las exposiciones, las ferias, los congresos y las convenciones, así como la seguridad.

Curiosamente, el actual diccionario de la Real Academia Española presenta acepciones para el término 'evento', proveniente del latín *eventus*, que pueden parecer contradictorias. La primera y la segunda lo definen como un "acaecimiento" o como "una eventualidad, hecho imprevisto, o que puede acaecer". Por su parte, la tercera acepción nos lo define como un "suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva". A modo de contextualización, como punto de partida, la tercera acepción, la que nos habla de un suceso planeado de determinada relevancia y programación, y con una narrativa planificada, será la que nos marcará el campo de estudio.

El cambiante y globalizado mundo actual, los avances tecnológicos y los cambios sociales han sido beneficiosos para la valorización y realización de grandes eventos en los que las sociedades encuentran un marco para difundir e intercambiar conocimiento social, técnico, económico y/o profesional, llegar a acuerdos relevantes o, simplemente y no por ello menos importante, crear ventanas de ocio para los individuos, promoviendo nuevas experiencias.

Para el presente artículo se van a considerar los eventos que pueden quedar agrupados bajo lo que se conoce como industria de reuniones por parte de la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), perteneciente a Naciones Unidas, que agrupa la "asistencia a reuniones, conferencias o congresos, ferias comerciales y exposiciones"². La industria de reuniones es también el término preferido, entre otros, por la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) y por Meeting

¹ Real Academia Española (2014). Evento. En *Diccionario de la lengua española* (24.a ed.). Recuperado de http://dle.rae.es/?id=H9JpZQS

² Organización Mundial del Turismo (2016). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado de http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico

Professionals International (MPI), en lugar del también conocido acrónimo inglés MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) que tiene un alcance similar pero que no reconoce el carácter propio de industria.

La importancia de muchos de los eventos desarrollados en el marco de la industria de reuniones, como pueden ser congresos internacionales o exposiciones o ferias con alta participación de público, nos llevan a la catalogación de algunos de ellos como grandes eventos. Pero, ¿qué puede definirse como un gran evento en la actualidad? Considerando como referencia el estudio realizado por Naciones Unidas a través del United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute (2008), en el marco de la seguridad en los eventos:

Un gran evento es un evento previsible que debe tener al menos una de las siguientes características: significación histórica, política o popularidad; amplia cobertura de los medios de comunicación y/o la presencia de medios internacionales; participación de los ciudadanos de diferentes países y/o posible grupo objetivo; participación de personalidades y/o dignatarios; un elevado número de participantes; y que plantea la posibilidad de amenazas y, por lo tanto, puede requerir la cooperación y la asistencia internacional³.

Queda patente que la gestión de dichas amenazas así como su análisis se convierte en pieza clave del éxito del evento y, por tanto, convendrá garantizar la 'seguridad' del evento y su gestión comunicativa en pro de alcanzar el objetivo concreto de dicho encuentro. Existen muchas definiciones teóricas de seguridad, recogiendo la que contextualiza el United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute: "seguridad es la ausencia de amenazas potencialmente dañinas a través de la organización del evento y/o la prevención por parte de la autoridad de su materialización como daño".

³ United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute (2008). *Coordinating National Research Programmes on Security during Major Events (EU-SEC)*. Turín: United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.

⁴ Ver nota anterior.

En la sociedad actual donde cada vez se producen más eventos de diferente índole y donde se intenta favorecer el encuentro organizado de personas, resulta cada vez más patente la necesidad de prestar atención y controlar aquellas posibles amenazas que pueden actuar en un sentido negativo, poniendo en riesgo el objetivo del propio evento. El desarrollo de cualquier actividad implica la existencia de riesgos relacionados con la misma, sean del tipo que sean, y con mayor o menor afectación en caso de atacar sobre el valor ligado a la actividad. Convendrá, pues, tener identificados estos riesgos asociados a la amenaza para minimizar su efecto y, para ello, en una fase inicial se debe percibir la amenaza. En palabras del Dr. Giovanni Manunta (1998):

La decisión de entrar en un proceso de seguridad empieza desde la percepción de la amenaza ('fuente de daño') y está justificada por la valoración subsecuente de los potenciales daños ('riesgos') al valor protegido. La percepción, siendo el punto inicial del proceso de seguridad y afectando las subsiguientes fases de cognición, decisión y acción, tiene una valía especial en seguridad⁵.

Como vemos, bien sea por su complejidad, por su alcance o por su relevancia, los grandes eventos, así como la industria relacionada con los mismos, son un motor social, económico y político a escala mundial. Desafortunadamente, no están ajenos a los riesgos, pero sus potenciales beneficios son mayores a estos, siendo éste otro de los motivos garantes de su realización.

Contexto histórico-económico de la industria de reuniones

A pesar de la dificultad en datar el inicio de la denominada industria de reuniones, es cierto que existen antecedentes históricos de tiempos remotos que algunos autores señalan como los inicios de la actividad ferial

⁵ Manunta, G. (1998). Seguridad: una introducción. Tesis Doctoral. Barcelona: Universidad de Barcelona.

o expositiva. Durante la Edad Media, grandes ferias comerciales se celebraban en diferentes lugares de Europa, siendo la feria de Leipzig una de las primeras en 1165. Exposiciones de carácter industrial vieron sus inicios en el siglo XVI como la feria de Núremberg. En esencia, en todas ellas se exponían y se daban a conocer nuevos productos o avances con fines comerciales, algo no muy distinto de lo que ocurre hoy en día.

La revolución industrial supuso otro impulso para este tipo de actividades, dando lugar, por ejemplo, a la Exposición Universal celebrada en el Crystal Palace de Hyde Park en Londres en 1851, mostrando los avances de los británicos en la manufacturación y su dominio en aquellos tiempos a los más de seis millones de visitantes que pasaron por ella durante los cinco meses que estuvo abierta, un éxito que se iría repitiendo en otras ciudades del mundo, celebrándose en Barcelona en 1888.

Con el paso del tiempo, las ferias y exposiciones irían también adquiriendo el concepto de 'tematización', centrándose en sectores de actividad específicos y estableciendo su periodicidad, mientras se consolidaban también en Norteamérica. A partir del siglo XX ya se consolidan empresas y entidades encargadas de gestionar las propias ferias o los centros donde se celebraban y se empiezan a realizar las modernas ferias de muestras. Autores como Carreras y Torra (2005) señalan que la reducción de movimientos comerciales ligada a la Primera Guerra Mundial así como la dura postquerra, fueron elementos clave para que muchas ciudades recuperarán la tradición medieval de conceder permisos especiales a comerciantes y protección aquí encontramos una referencia a la seguridad como factor clave en el desarrollo de un evento— durante los encuentros6. Las autoridades descubrieron el poder comercial y competitivo de estas actividades, así como la contribución a la economía de la zona en que se desarrollaban y, por ello, no es de extrañar que, en pleno contexto de crisis mundial, coincidieran en España el mismo año, 1929, la Exposición Iberoamericana de Sevilla y, de nuevo, la Exposición Universal en Barcelona, que dejaría como resultado algunos pabellones que siquen siendo utilizados en la actualidad con la misma función, formando parte del recinto de Montjuïc de Fira de Barcelona.

⁶ Carreras, A., Torra, L. (2005). Why Did Modern Trade Fairs Appear? Universitat Pompeu Fabra. Recuperado de http://hdl.handle.net/10230/1037

Durante el siglo XX también se produce la profesionalización del sector y se crean las primeras asociaciones como la UFI —acrónimo de Union des Foires Internationales, en la actualidad—, creada en Milán en 1925. La relevancia de la industria de reuniones, no solo de ferias y exposiciones, sino también de otros tipos de eventos como pueden ser los congresos, conferencias y convenciones ha sido clave para el desarrollo de muchas ciudades y regiones debido a sus características como motor de desarrollo de conocimiento, intercambio e, indudablemente, económico. Como no podía ser de otra manera, desde finales del siglo pasado, la veloz industrialización del continente asiático también ha llevado asociado un crecimiento del sector de la industria de reuniones en todo el continente.

Los datos actuales demuestran que tanto la industria como el turismo de reuniones están en crecimiento y que los efectos de la digitalización no han supuesto una reducción de los encuentros 'presenciales' sino que han servido para una redefinición de los mismos durante el presente siglo. Según el informe de la ICCA "The International Association Meetings Market 2015 ICCA Statistics Report", centrado en reuniones de asociaciones internacionales con carácter itinerante, en 2015 se celebraron más de 12.000 encuentros, siendo un año record⁷. En este punto, destaca también la relevancia de España, que ocupa la cuarta posición del ranking y, en el análisis por ciudad, Barcelona es la tercera ciudad del ranking mundial y Madrid consique la quinta posición.

Resulta complicado establecer el impacto económico global del sector por la propia dificultad de definir el alcance del mismo. Como ya se ha señalado, se deberían considerar no sólo los ingresos directos, sino también todos los efectos multiplicadores que revisten en ingresos para otros sectores en el entorno de la industria de reuniones como podrían ser el transporte, la restauración, la hostelería o, incluso, el impulso económico generalizado de un buen posicionamiento a nivel internacional que puede obtener la zona que acoge este tipo de eventos. Si reducimos la escala de global a local, vemos que los números demuestran el potencial señalado;

⁷ International Congress and Convention Association (2016). *The International Association Meetings Market 2015 ICCA Statistics Report*. Recuperado de http://www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1951

según el Barcelona Convention Bureau, con datos de 2015, el turismo de reuniones supone para una ciudad como Barcelona un impacto económico directo de unos 1.500 millones de euros anuales, a los que habría que añadir los indirectos anteriormente mencionados, rondando los 180.000 participantes que, además, están asociados por lo general a turismo de calidad⁸.

De la misma manera que para el resto de turismo, factores como el precio, la climatología o las comunicaciones han sido y siguen siendo claves a la hora de determinar el lugar de celebración de un evento, en los últimos años y, principalmente, como consecuencia de la globalización y escalada del terrorismo, la seguridad se ha convertido en un factor decisivo para la realización de un congreso, una feria o un evento similar. Pero estudios como el realizado por la World Travel & Tourism Council (WTTC) muestran que la percepción actual de la inseguridad no va sólo ligada al terrorismo, sino también a otros factores como desastres naturales, crisis financieras, inestabilidad política y social o riesgos para la salud, cuyos efectos negativos se prolongan en el tiempo si consideramos el tiempo que tarda un país en recuperar la media de visitantes que tenía antes del suceso⁹. Si bien es cierto que la actividad ferial o congresual se puede ver afectada por las amenazas y riesgos de seguridad de la zona en la que se va a desarrollar, la propia actividad en sí, también entraña amenazas y riesgos que deben ser considerados durante todas las fases de la misma —pre-evento, evento, post-evento—.

⁸ Barcelona Convention Bureau (2016). *Barcelona, en el podi mundial del turisme de reunions*. Recuperado de: http://professional.barcelonaturisme.com/files/10944-37-pdf_ca/ICCA-ranking-CA.pdf

⁹ Un estudio de la WTTC afirma que superar los efectos negativos a nivel de cifras de visitantes cuesta una media de (26,7 meses en caso de hallarse la región en un contexto de clima político inestable, 23,8 meses en caso de desastre natural y 21,3 meses en caso de verse afectada por una enfermedad. En el caso del terrorismo, la media se sitúa alrededor de los 13 meses para recuperar una cifra similar a la de antes de los hechos. El informe puede ser consultado en: http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20 impact%20research/regions%202016/world2016.pdf

El impacto de la globalización del terror en la industria de reuniones

Muchos países, entre ellos España, conocen el terrorismo y su impacto desde hace décadas. Desafortunadamente, este fenómeno no deja de extenderse provocando consecuencias que trascienden más allá de las fronteras de los estados y los continentes, llevándonos a hablar ya de terrorismo internacional, definido por el catedrático Fernando Reinares como aquel que en primer término

Se practica con la deliberada intención de afectar la estructura y distribución del poder en regiones enteras del planeta o incluso a escala misma de la sociedad mundial. En segundo término, aquel cuyos actores individuales y colectivos hayan extendido sus actividades por un significativo número de países o áreas geopolíticas, en consonancia con el alcance de los propósitos declarados¹⁰.

Los atentados del 11-S en Nueva York pusieron en el foco mediático internacional el terrorismo yihadista de Al-Qaeda que, en los últimos años, ha ido manifestándose de manera reiterada y evolucionando, siendo especialmente significativa la aparición en escena otros grupos terroristas como Daesh, también denominado Estado Islámico, entre otros. El propio Reinares señala que el terrorismo global yihadista "se encuentra más extendido que nunca antes, ha alcanzado cotas mundiales de movilización inusitadas y la amenaza inherente al mismo está en auge"¹¹.

Tanto el turismo como la industria de reuniones no han quedado ajenos a los efectos negativos de los ataques terroristas de este tipo que han ocurrido en todo el planeta durante estos últimos años y cuyos efectos, como se ha señalado anteriormente, se prologan en el tiempo.

¹⁰ Reinares, F. (2005). *Conceptualizando el terrorismo internacional*. ARI - Real Instituo Elcano, número 82.

¹¹ Reinares, F. (2015). Yihadismo global y amenaza terrorista: de al-Qaeda al Estado Islámico. Fundación Real Instituto Elcano. Recuperado en: http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/web/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/terrorismo+internacional/ari33-2015-reinares-yihadismo-global-y-amenaza-terrorista-de-al-qaeda-al-estado-islamico

La amenaza del terrorismo en los eventos ha estado presente desde el 11-S en Estados Unidos y vio materializados sus efectos en un evento, en este caso deportivo, como es la popular Maratón de Boston, que también reunía algunas características que lo convertían en posible objetivo: relevancia internacional, concentración de multitudes e inmediato efecto mediático. Cerca de las tres de la tarde del 15 de abril de 2013, dos artefactos explosivos detonaron en el área cercana a la línea de meta de la competición causando la muerte de tres personas y 282 heridos. En este caso, los recintos feriales y centros de convenciones jugaron un papel importante y particular en el desarrollo posterior ya que a escasos metros de las explosiones se hallaba el Hynes Convention Center que tuvo que ser evacuado en los 20 minutos posteriores a las explosiones cuando se encontraba en fase de desmontaje de la feria Sports&Fitness y en montaje del congreso médico ASCA. Ese mismo día la policía solicita utilizar el centro de convenciones como punto de recogida de pruebas del atentado mientras el centro es revisado por patrullas caninas y se despliegan efectivos que acompañan a los trabajadores. Por su parte, la Massachusetts Convention Center Authority (MCCA) decide también asegurar y reforzar la seguridad el Boston Convention and Exhibiton Center, situado a varios quilómetros de los atentados, en el que se estaba preparando el montaje de la conferencia Experimental Biology, con más de 14.000 asistentes.

En este caso, ambos congresos se pudieron celebrar a pesar de las dificultades logísticas para el montaje y para el transporte de los asistentes debido a las restricciones impuestas por las autoridades ya que todavía se buscaba a los autores. Durante esos días, la MCCA mantuvo patrullas caninas así como plena comunicación con los organizadores de estos y otros eventos menores que tenían lugar en Boston, así como un sistema de notificación de emergencias que fundamentalmente estaba concebido para alertas meteorológicas pero que sirvió para comunicar las novedades y cambios a todos sus trabajadores. James Rooney, director ejecutivo de la MCCA señala el factor de la comunicación como clave durante la gestión de la crisis ya que intentaron estar "en modo de comunicación constante", informando a los clientes de lo que se conocía a nivel de "nuevas amena-

zas, procesos adicionales de seguridad, el hecho de que se hubieran barrido los recintos"¹² a fin de proporcionar un mayor nivel de confort, incluyendo notas de prensa y comunicaciones en redes sociales.

La policía decretó una operación de 'cierre' de la ciudad cinco días después para localizar a uno de los autores que había logrado huir. Este hecho supuso, además de las consecuentes dificultades para la operativa de los eventos ya que, entre otros hechos, se suspendieron los servicios de transporte público, la cancelación de la convención Boston Comic Con, donde iban a participar unos 15.000 visitantes, que debía iniciar su montaje esa misma mañana en el Hynes. Curiosamente, el evento se celebraría meses después, pero en un recinto diferente, el Seaport Hotel and Seaport World Trade Center, siendo la sede hasta la actualidad.

Vemos, por tanto, que el impacto de un ataque de este tipo puede afectar no sólo a la imagen de un evento o una ciudad, sino también una serie de impactos operativos, logísticos, comunicativos, etc. que deben ser gestionados de manera rápida y eficaz para minimizar cualquier consecuencia negativa aunque, en algunos casos, no sea posible evitarlas. Por otra parte, los propios recintos que cuentan, por lo general, con zonas amplías que pueden ser acondicionadas para diferentes usos, medidas de seguridad preexistentes y con equipos con alta capacidad operativa y de reacción, pueden llegar a ser pilar de apoyo para la gestión de lo que ocurre inmediatamente después de una catástrofe. En España, muchas de las imágenes asociadas a los momentos posteriores a los atentados del 11-M, ocurridos en 2004, también se enmarcaron en un recinto ferial, en este caso Ifema en Madrid. De manera inmediata y en coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad, además de los servicios de emergencia, varios pabellones del recinto fueron habilitados no sólo para la recogida inicial de posibles restos que contuvieran pistas como en el caso de Boston, sino para atender a las familias de las víctimas de la tragedia, cuyos cuerpos fueron trasladados al pabellón 6 del recin-

¹² Durso, C. (1 de junio de 2013). Special Report: Behind the Scenes in Boston. *Convene*. Recuperado en: http://www.pcmaconvene.org/plenary/special-report-behind-the-scenes-in-boston/

to ferial, que tuvo que ser acondicionado como tanatorio provisional¹³. Desafortunadamente, momentos similares se vivieron años más tarde cuando se repitió una situación similar para atender a las víctimas del accidente del vuelo JK5022, en 2008¹⁴.

El terrorismo internacional también ha atacado al continente africano a través de grupos como Boko Haram en Nigeria con el secuestro de 276 niñas el 14 de abril de 2014 por parte del grupo fundamentalista y que puso de relieve internacional la amenaza en dicho país. Otro grupo de terroristas había sembrado el horror el 21 de septiembre de 2013, cuando entre 10 y 15 hombres armados pertenecientes a la milicia somalí islamista Al-Shabbaab atacaron el centro comercial Nakumatt Westgate, en Nairobi, Kenia, disparando indiscriminadamente contra los civiles que se encontraban en el mismo y reteniendo como rehenes a un número de los mismos. Tras cuatro días de ataque terrorista y tras la intervención destinada al rescate, resultaron muertas al menos 67 personas, incluyendo cuatro de los atacantes¹⁵. Los efectos sobre el turismo de reuniones en el principal recinto de la ciudad, el Kenyatta International Convention Centre fueron inmediatos, con cancelación de eventos e incluso con la imposibilidad de confirmar nuevos eventos. En la actualidad, destaca en la propia página principal de la web del recinto un video sobre la seguridad del mismo siendo el principal valor que se quiere enfatizar sobre las instalaciones¹⁶.

La ciudad de París también tuvo que hacer frente a ataques terroristas el 13 de noviembre de 2015. En el punto de mira de los terroristas estaba la celebración de eventos, en este caso deportivos y musicales, tanto para

¹³ Sotero, P. (12 de marzo de 2004). El 11-M en el tanatorio improvisado de IFEMA: dolor, entrega y espera. *El Mundo*. Recuperado de: http://www.elmundo.es/elmundo/2004/03/12/espana/1079050547.html

¹⁴ Hernández, J.A. (21 de agosto de 2008). Ifema revive el 11-M. *El País*. Recuperado de: http://elpais.com/diario/2008/08/21/espana/1219269606_850215.html

¹⁵ Tiroteo y secuestro en el centro comercial Westgate (7 de mayo de 2016).

Wikipedia, La enciclopedia libre. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/w/index.

php?title=Tiroteo_y_secuestro_en_el_centro_comercial_Westgate

¹⁶ La página web del recinto Kenyatta International Convention Centre puede consultarse en: http://kicc.co.ke/, El vídeo mencionado puede consultarse en: https://www.youtube.com/watch?v=YHlkG_ucQ0o

causar un mayor número de víctimas como para conseguir una mayor repercusión. A pesar de la detección del terrorista que pretendía entrar al Stade de France en Saint-Denis y la correcta gestión del confinamiento de los espectadores en el mismo tras los ataques, los ataques acabaron con 137 muertos, en su mayoría víctimas de otro ataque simultáneo a la sala Bataclan donde se concentraban los asistentes a un concierto.

Muchos eventos planificados para los días posteriores como conciertos o competiciones deportivas tuvieron que ser cancelados al no poder garantizarse su seguridad, tal y como ocurrió con otros eventos que debían ser celebrados en espacios públicos abiertos. Algunos congresos y ferias se tuvieron que posponer tras consultar con las autoridades como el Congreso y Salón de los Ayuntamientos¹⁷ o el Salón de la Educación aunque sin renunciar a su sede, el Paris Expo Porte de Versalles. Por su parte, el Ministerio de Asuntos Exteriores francés publicaba un documento donde se informaba de la situación al turista profesional señalando que los eventos en espacios públicos se cancelaban o posponían en la región de Île-de-France hasta el 22 de noviembre, pero que las ferias y congresos mantenían sus fechas, pero con medidas de seguridad reforzadas¹⁸.

La capital francesa mantuvo otros encuentros relevantes, tras implementar las medidas adicionales de seguridad indicadas y en pleno contacto con las autoridades policiales, como el congreso EWEA con 6.500 participantes celebrado sólo cuatro días después o la feria y congreso de la ADF, centrada en el sector dental, que atrajo a más de 40.000 participantes dos semanas después de los ataques. El importante rol de la ciudad parisina en la industria de reuniones llevó a trabajar conjuntamente a los diferentes equipos organizadores con el Paris Convention and Visitors Bureau para poder garantizar tanto la seguridad como la logística de los eventos durante esas excepcionales fechas¹⁹.

¹⁷ La nota de prensa publicada el 14 de noviembre de 2015 puede ser consultada en: https://goo.gl/pzG1dU

 $^{18\ \} El\ documento\ puede\ ser\ consultado\ en:\ https://www.dropbox.com/sh/3vnz2ru8zovu7bs/AABKFUBg9aM0QpwupBNyCEXZa/FAQ%20tourisme%20-%20anglais.pdf?dl=0$

¹⁹ Laloux, C. (Diciembre de 2015). Congresses give Paris their vote of confidence. *Headquarters*, (69). Recuperado de: http://meetingmediagroup.com/data/meetingmediagroup.com/upload/cms/attributeinstance/39/568/file.pdf

Tres días después de los atentados, el presidente del UNIMEV, el Consejo de la Industria de Reuniones Francesa, Thierry Hesse lanzaba un mensaje que resume algunas de las características de esta 'nueva normalidad' en la que parece que se ha visto abocado a vivir el sector señalando que "la seguridad de eventos y seguridad de los asistentes han sido siempre una preocupación clave para los actores de nuestro sector", pero que la realidad requería "intensificar sus esfuerzos para garantizar mayor seguridad para todos los participantes" refiriéndose a expositores, visitantes, delegados, espectadores, periodistas, trabajadores, etc. Y, por último, recordaba los valores y el motor que impulsaba la necesidad de mantener este tipo de eventos frente a los valores propios y antagónicos del terrorismo:

En este contexto, estamos inmensamente orgullosos de trabajar para una industria que promueve las relaciones humanas y la cohesión social, económica y cultural, y que contribuye a la reputación internacional francesa. Es fundamental que los eventos y reuniones se sigan celebrando y la gran mayoría de organizadores han decidido seguir adelante, abriendo estos foros de intercambio, participación y encuentro²⁰.

El mes de enero anterior, Francia también había vivido los atentados contra el semanario 'Charlie Hebdo', con impacto también para el sector, pero también para algunos de los valores anteriormente mencionados, en un fenómeno que también traspasa fronteras. Resulta paradójico que unas conferencias que debían tener lugar en la Universidad de Queen's en Irlanda del Norte para hablar sobre la libertad de expresión en relación con lo ocurrido en Francia, tuvieran que cancelarse debido a que, según la versión oficial, no se había completado un análisis de riesgos y quedando, por tanto, afectado por la sombra de lo ocurrido²¹.

A finales de noviembre y con Francia en estado de emergencia, la organización de la Cumbre del Clima de París (COP21), cuya celebración

²⁰ La declaración completa puede ser consultada en: http://www.unimev.fr/files/unimev.fr/public/ressources/files/2015-11-16-cp-declaration-en.pdf

²¹ BBC News (22 de abril de 2015). Queen's University: Charlie Hebdo event off due to lack of risk assessment. BBC. Recuperado de: http://www.bbc.com/news/uk-northern-ireland-32408673

tendría dos semanas después de los atentados de noviembre, aumentaba una ya de por sí elevada seguridad tras los atentados contra 'Charlie Hebdo'. Más de 150 Jefes de Estado y de Gobierno debían participar en la sesión inaugural de una conferencia con una participación total de más de 40.000 personas. El centro de exposiciones y congresos de Le Bourget ya disponía de un dispositivo de seguridad que blindaba sus 18 hectáreas en previsión tanto de incidentes terroristas como de las anunciadas protestas como ya había ocurrido en anteriores cumbres. Más de 3.000 agentes se encargaron de la seguridad de la cumbre, con extremados controles de seguridad que obligaron incluso a modificar la programación de diferentes actividades para evitar retrasos.

La Marcha Mundial por el Clima fue anulada por las autoridades, en lo que muchos consideraron un ataque contra la libertad de expresión de la sociedad civil, debido a la imposibilidad de garantizar la seguridad de las mismas para la que inicialmente había previsto un dispositivo de más de 4.000 agentes que no podían estar disponibles debido a las circunstancias del momento con unidades repartidas en las calles de todo el país.

Por su parte, la ciudad de Bruselas, considerada como la capital de 500 millones de europeos, una ciudad multicultural y, según un estudio realizado antes de los atentados ocurridos en marzo de 2016, menos de un 6% de los europeos la consideraba una ciudad con baja seguridad. La amenaza sobre la capital belga ya había quedado clara durante el estado de alerta decretado en noviembre de 2015 cuando la ciudad quedó 'cerrada' y tomada por casi 1.000 agentes durante tres días en los que se buscaba a los terroristas que ese mismo mes habían atentado en París, lo que supuso un coste de más de 50 millones de euros diarios²² para la ciudad, que paralizó todas las actividades, incluidas lógicamente, las relacionadas con eventos, pero también un descenso de visitantes durante el mes posterior de un 20% comparándolo contra el año anterior²³.

²² Cerulus, L. (30 de noviembre de 2015). The cost of the Brussels lockdown:

^{€51.7} million a day. *Politico*. Recuperado de: http://www.politico.eu/article/

brussels-lockdown-financial-damage-52-million-vrt-terrorism-business/

²³ Rankin, J. (9 de enero de 2016). Safe to talk? Brussels invites foreigners to call city and chat to locals. *The Guardian*. Recuperado de: https://www.theguardian.com/world/2016/jan/09/call-brussels-foreigners-invited-to-speak-to-locals-safety-fears-terrorism-belgium

Meses más tarde, en marzo de 2016, tres ataques suicidas coordinados contra el aeropuerto de Zaventem y el metro de la capital belga acabaron con la vida de 35 personas incluyendo los propios terroristas. Este hecho supuso la cancelación de ferias que estaban celebrándose en el recinto Brussels Expo y de otras que tenían que celebrarse por motivos de seguridad ligados a los recientes hechos, a los se unía el cierre temporal del propio aeropuerto²⁴. La duración de los efectos negativos continuó semanas después, viéndose reflejada en una reducción de los asistentes a grandes salones como el caso de la feria Seafood que vio reducida su participación en un 12% como ya habían anticipado los organizadores y señalando los actos terroristas como causa²⁵. Es cierto que la trascendencia de los hechos supera la capacidad de acción de la propia organización del acto, pero se convierte en necesario el esfuerzo para garantizar al máximo la seguridad del propio evento en coordinación con la propia ciudad, el recinto donde se va a celebrar y todas las autoridades con competencias.

Con esta situación, las medidas de seguridad se han visto reforzadas en toda la industria de reuniones, llegando en algunos casos hasta límites que llevan a pesar que los ataques han conseguido el efecto que deseaban, creando una sensación de inseguridad en acciones hasta ahora comunes. A modo de ejemplo, en la inauguración de la Feria de Hannover en abril de 2016, la mayor feria industrial y tecnológica del mundo, la policía solicitó a los vecinos y personas que se encontrasen en el entorno de la feria que no saludasen o hicieran gestos ante la llegada de Angela Merkel o Barack Obama ya que eso podría ser considerado una amenaza y podían actuar por error²⁶.

²⁴ Wimberly, R. (22 de marzo de 2016). Several Trade Shows Canceled at Brussels Expo in Wake of Terror Attacks. *Trade Show News Network*. Recuperado de: http://www.tsnn.com/news-blogs/several-trade-shows-canceled-brussels-expo-wake-terror-attacks

²⁵ White, C. (26 de mayo de 2016). Attendance numbers announced for 2016 Seafood Expo Global. *SeaFoodSource*. Recuperado de: http://www.seafoodsource.com/news/supply-trade/attendance-numbers-announced-for-2016-seafood-expo-global

²⁶ Morchner, T. (8 de abril de 2016). Das ist der Sperrbereich zum Obama-Besuch. HAZ.

Recuperado de: http://www.haz.de/Hannover/Aus-der-Stadt/Uebersicht/

Das-ist-der-Sicherheitsbereich-zum-Obama-Besuch-in-Hannover

Por su parte, Turquía ha sufrido numerosos atentados durante 2016, algunos con el turismo como claro objetivo, entre los que destaca el atentado contra el Aeropuerto Internacional Atatürk de Estambul que tuvo lugar el 28 de junio de 2016 con al menos 44 fallecidos y 239 heridos, a los que se une la inestabilidad política del país que ha vivido también un golpe de estado. La ciudad turca dispone de 7 centros de convenciones y 3 de exposiciones y está situada en 2015 en la octava posición del ranking mundial de la ICCA de ciudades con mayor número de congresos, pero habrá que analizar el impacto sobre el sector de los recientes hechos ya que a nivel global de turistas, la ciudad había perdido durante el primer semestre de 2016 cerca de un 20% en comparación con el año anterior. En este caso, el propio convention bureau contactó con sus homónimos de París y Bruselas para compartir experiencias y trazar un plan para minimizar el impacto negativo de estos hechos.

El continente asiático tampoco está exento de los efectos del terrorismo no sólo por los hechos concretos, sino también por la sombra de la posibilidad de los mismos. La 'India Exhibition' Federation of Indian Chamber of Commerce and Industry (FICCI) que debía celebrarse en Pakistán fue cancelada en febrero de 2016 por las "percepciones de una amenaza para la seguridad"²⁷ de los organizadores tras el ataque a la base aérea india Pathankot por un grupo de terroristas semanas antes, un hecho que volvió a complicar las relaciones entre ambos países, con un contexto nada favorable para el desarrollo de encuentros de este tipo.

Los últimos acontecimientos y los titulares de prensa vuelven a manifestar la compleja relación del binomio evento y seguridad, tras el atentado de Niza el 14 de julio de 2016. Mientras miles de personas celebraban el Día Nacional de Francia en un evento que tenía la playa como punto de reunión, un terrorista condujo un camión con la intención de atropellar a los asistentes mientras también utilizaba su arma de fuego, con el resultado final de 85 muertos. Dos semanas después, en rueda de prensa, el Ministro de Interior francés, Bernard Cazeneuve, aseguraba

²⁷ Mohan, V. (21 de febrero de 2016). Terror Threat Derails FICCI Trade Meet In Pakistan. *The Huffington Post India*. Recuperado de: http://www.huffingtonpost.in/2016/02/21/terror-threat-derails-ficci-trade-meet-in-pakistan/

que se iba reforzar la seguridad de 56 grandes eventos que se celebrarían durante verano y la prensa mundial se hacía eco de la movilización
de 23.500 policías, gendarmes, militares y reservistas para dichos eventos ante la amenaza terrorista²⁸. A pesar de los esfuerzos, numerosos
eventos estivales, especialmente los que se celebran al aire libre, han
sido cancelados, no sólo en París, sino también en el resto de Francia
por la amenaza del terror. Entre ellos, destaca la cancelación de la feria
Braderie de Lille que debía celebrarse a principios de septiembre durante
dos días, en la que es considerada la mayor feria de artículos antiguos
o de segunda mano, con 10.000 expositores y más de 2 millones y medio
de visitantes²⁹.

Más allá del terrorismo, otras amenazas para la industria de reuniones

Pese al impacto que causa en la sociedad por sus consecuencias, el terrorismo no es la única amenaza a la que se debe hacer frente en las actuales planificaciones de seguridad de los denominados eventos MICE.

El propio contenido o la temática que enmarca una feria, una conferencia o un congreso puede ser motivo de atracción de personas contrarias al mismo o a alguno de los participantes. Éste no es un fenómeno nuevo y las protestas e incluso acciones violentas contra un evento, especialmente frecuentes en encuentros internacionales de carácter político o financiero y/o con presencia de autoridades, obligan a reforzar las medidas de seguridad siendo, en muchos casos, lideradas directamente por las propias fuerzas de seguridad. Las manifestaciones contra la cumbre de la Organización Mundial del Comercio en Seattle en 1999 que aca-

²⁸ EFE (28 de julio de 2016). Francia moviliza a 23.500 personas para proteger los eventos de este verano. *El Mundo*. Recuperado de: http://www.elmundo.es/internacional/2016/07/27/5798ab97ca47418b128b4689.html

²⁹ AFP, EFE. (5 de agosto de 2016). La alcaldesa Aubry cancela la tradicional Feria de Lille por motivos de seguridad. *El Mundo*. Recuperado de: http://www.elmundo.es/internacional/2016/08/05/57a46312e2704eac4d8b4638.html

baron con la denominada Batalla de Seattle³⁰ o la contracumbre organizada por grupos opositores a la globalización durante la reunión del G8 en Génova en 2001 que acabó con la muerte de un manifestante³¹, son dos ejemplos de lo anteriormente descrito.

Otros movimientos sociales, así como otras reivindicaciones más concretas, pueden también intentar encontrar en los eventos una forma de captar una mayor atención gracias al eco mediático que rodea a la celebración de un gran evento, aunque esto pueda suponer problemas para la seguridad y el normal desarrollo del mismo. Durante la celebración del Mobile World Congress de 2012 en Barcelona, la organización tuvo que hacer frente a protestas que afectaban a la logística y a la seguridad de los asistentes. La conflictividad social del momento llevaba a la congregación de manifestantes con reivindicaciones de diferente índole frente a las puertas del recinto durante el primer día de celebración³², lo que provocó algún incidente en la salida de los visitantes que, en muchos casos, eran ajenos y desconocedores de los motivos de las protestas. Dos días después, una marcha de estudiantes contra los recortes en materia educativa que acabaría con 12 detenidos, se dirigió al evento mientras la policía lo rodeaba creando un control policial para evitar su entrada, obligando a la organización a responder de manera ágil modificando la salida de los asistentes y reforzando la comunicación e información a los mismos para reducir el efecto de la protesta³³.

³⁰ Contracumbre de Seattle (13 de diciembre de2015). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/w/index.

php?title=Contracumbre_de_Seattle&oldid=87771481

³¹ Contracumbre de Génova (14 de agosto de2016). Wikipedia, La enciclopedia libre.

Recuperado de: https://es.wikipedia.org/w/index.

php?title=Contracumbre_de_G%C3%A9nova&oldid=92938086

³² Márquez, C. (27 de febrero de 2012). Las protestas se dan cita ante el Mobile World Congress. *El Periódico de Catalunya*. Recuperado de: http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/las-protestas-dan-cita-ante-mobile-world-congress-1456981

³³ Gascó, M, Jané, C. (29 de febrero de 2012). Una docena de detenidos en la marcha de estudiantes, dos de ellos, menores. *El Periódico de Catalunya*. Recuperado de: http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/los-estudiantes-cortan-b-30-altura-cerdanyola-1465964

La inestabilidad social de una zona también puede comprometer la celebración de un congreso o una feria, especialmente en aquellos casos en que acaba derivando en ataques violentos como ocurrió en Estados Unidos con las protestas de Ferguson en 2014 o los disturbios en la ciudad de Baltimore en 2015. En ambos casos, las protestas —algunas pacíficas y otras con violencia— venían derivadas por las muertes de ciudadanos afroamericanos tras intervenciones policiales; la paz social se veía alterada y, en consecuencia, la propia seguridad de los eventos y los asistentes en ambas ciudades ya que incluso se llegó a decretar el toque de queda en Baltimore.

En el caso de Ferguson, el convention bureau de St. Louis indica que no se cancelaron eventos relevantes, pero considera que la ciudad fue descartada para acoger algunos eventos en 2014 y 2015 por parte de organizadores. Algunos eventos como la convención anual de la Church of God in Christ, que supone 25.000 reservas hoteleras anuales³⁴, amenazó con la cancelación si no se producía una intervención inmediata por parte del Gobernador. Las protestas de Baltimore fueron más violentas y supusieron la cancelación de dos congresos, el de la American Heart Association y el CoNEXTions, que en su comunicado anunciando la cancelación del evento señalaba que existían "significativas ramificaciones financieras" que no sólo afectaban a la organización sino también a los participantes así como a la economía local, pero remarcaba que "la sequridad de los miembros y asistentes es la mayor prioridad"35 y el hecho de que el centro de convenciones estuviera cercano al ayuntamiento donde se centraban las protestas suponía un riesgo. En este ocasión, la oficina del organismo de turismo Visit Baltimore se encargó de proporcionar información de la situación desde un primer momento entre las empresas locales del sector y los organizadores, así como la difusión de videos, incluso durante el estado de emergencia, en los que el propio

³⁴ Oates, G. (22 de diciembre de 2015). St. Louis and Baltimore Tourism CEOs on How Their Cities Responded to Riots. *Skift*. Recuperado de: https://skift.com/2015/12/22/st-louis-and-baltimore-tourism-ceos-on-how-their-cities-responded-to-riots/

³⁵ La nota sobre la cancelación puede ser consultada en: https://www.dhi.org/shared/forms/PDFforms/2015_CoNEXTions_Cancellation_Notice.pdf

CEO, Tom Noonan, explicaba que la ciudad era segura y abierta para el negocio³⁶.

En la actualidad, la crisis migratoria europea derivada de la llegada masiva de inmigrantes procedentes de zonas con conflictos geopolíticos o guerras, así como el aumento de la presión demográfica en ciertas partes del planeta también ha supuesto un nuevo reto para la seguridad a nivel general. Como hemos visto anteriormente, tanto la versatilidad como las características técnicas de muchos recintos feriales, hacen de ellos un referente a la hora de gestionar situaciones atípicas, como en el caso del recinto ferial Messe Düsseldorf, uno de los mayores de Europa.

Algunos de los pabellones de la feria de Düsseldorf están siendo utilizados desde 2015 para acoger a numerosos refugiados, siendo trasladados en septiembre de ese año al pabellón 18. El junio de 2016, un incendio provocado por algunos de los inmigrantes que estaban acogidos en el recinto acabó por completo por el pabellón mientras los bomberos evacuaban a 282 residentes —los números oficiales, hablaban de 160 refugiados acogidos en el recinto³⁷—. Afortunadamente, no hubo heridos y no se tuvieron que suspender otras ferias en funcionamiento debido a la distancia entre el pabellón afectado y los que estaban en funcionamiento, pero la reparación de la infraestructura supondrá un coste aproximado de 10 millones de euros. Estos hechos demuestran la necesidad de acondicionar las medidas de seguridad necesarias ante cualquier nuevo tipo de uso de los recintos que se salga de lo que puede ser su funcionamiento habitual, a pesar de la inmediatez con la que son comunicados estos cambios.

En otros casos, la violencia ligada a unos hechos concretos o la propia temática de una feria o un congreso, pueden acabar relacionados y derivar en consecuencias para la percepción de seguridad, debiéndose adoptar medidas que pueden no ser del agrado de los participantes. Tras el tiroteo de Münich en julio de 2016 causado por un joven de 18 años y

³⁶ El vídeo puede ser consultado en: http://baltimore.org/video/visitor-update-may-13-2015

³⁷ BBC (9 de junio de 2016). Ramadan meal row 'prompted German fire' at Dusseldorf shelter. *BBC News*. Recuperado de: http://www.bbc.com/news/world-europe-36487781

en el que murieron 9 personas, la feria mundial más importante del sector de videojuegos, la Gamescom de Colonia, decidió tomar medidas de seguridad adicionales. En una feria que congrega a 345.000 visitantes, muchos de ellos disfrazados de personajes del mundo de los videojuegos, y tras la tragedia del tiroteo, resultaba un riesgo para la seguridad ver cómo entre los pasillos de la exposición deambulaban visitantes con numerosas réplicas de armas de fuego, espadas, etc. Los organizadores decidieron prohibir la entrada de visitantes que llevasen réplicas de armamento o de elementos que pudieran parecerlo, así como su venta por parte de expositores para evitar cualquier falsa alarma que pudiera ocasionar un problema de seguridad, especialmente en un país donde la violencia de los videojuegos está sometida a estricta regulación³⁸.

En otros casos, el propio organizador de una convención debe tomar las acciones necesarias para garantizar la seguridad en caso de prever que dicha convocatoria pueda generar algún tipo de incidencia por la propia idiosincrasia o contexto, pudiendo llegar incluso a la cancelación del evento como ocurrió con BusinessConnect 2015, un encuentro organizado por IBM en el recinto ferial IFEMA de Madrid, donde debían juntarse más de 2.000 clientes de la compañía que fue anulado para evitar concentraciones de protesta por parte de sus trabajadores tras el despido de algunos de ellos y reducciones salariales³⁹, viendo claramente afectada la imagen ante sus clientes y teniendo que asumir gastos derivados de la cancelación.

³⁸ Video gaming in Germany (21 de marzo de 2016). Wikipedia, La enciclopedia libre. Recuperado de: https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Video_gaming_in_Germany&oldid=711181786

³⁹ Sarries, N. (26 de noviembre de 2015). IBM España cancela su evento más importante del año para evitar las protestas de la plantilla por el ERE. *Vozpopuli*. Recuperado de: http://vozpopuli.com/economia-y-finanzas/72073-ibm-espana-cancela-su-evento-mas-importante-del-ano-para-evitar-las-protestas-de-la-plantilla-por-el-ere

La gestión de masas como riesgo en la industria de reuniones

En el caso de España, la importancia y la interrelación entre la concentración de personas y la seguridad queda de manifiesto en la propia descripción del nivel de alerta terrorista 4, decretado por el gobierno a mediados de 2015 y que califica el nivel de riesgo como alto. Entre las medidas que destacan está la mayor presencia de agentes en las calles y la movilización de unidades especiales de intervención en infraestructuras esenciales y también en aquellos sitios con gran afluencia de personas. Algunos de los ataques terroristas recientes centran su objetivo en lugares donde se concentra un elevado número de personas como puede ser un evento, ya que puede aumentar el daño y las víctimas causadas como se ha expuesto anteriormente. Pero, más allá de este hecho, también la propia concentración de personas supone nuevos riesgos. Tal y como identifica Pedro Soria, "la reunión de un elevado número de personas se manifiesta en ocasiones de manera trágica, en forma de accidentes con graves consecuencias, y tiene una repercusión social elevada, que pone de manifiesto errores en la gestión del riesgo"40. Para la reducción de dicho riesgo, es necesario analizar las características propias de la instalación (anchos de paso, ubicación de salidas, escaleras, pasillos, mobiliario, características del suelo, señalización, iluminación, megafonía, etc.) así como el propio entorno.

Pero en estos casos, es el propio público o la 'masa' en sí, que también dispone de determinadas características que afectarán, no sólo a su movimiento, sino también a su comportamiento, como la edad, la afinidad, la presencia de familias, la prisa, la exaltación de ideas, etc. La gran mayoría de los estudiosos en el comportamiento y la psicología de masas o multitudes basan sus razonamientos en las teorías expresadas por el psicólogo americano Roger Brown, quien ya categorizó las multitudes según su tipología⁴¹ y gracias a esos estudios podemos ver el tipo

⁴⁰ Soria, P. (2007). Gestión de masas en situaciones de crisis. Trébol, 45.

⁴¹ Brown, R. (1954). *Mass Phenomena. Handbook of Social Psychology*, II. Cambridge: Addison-Wesley.

de público que puede provocar el riesgo en nuestros grandes almacenes según el grado de participación en el fenómeno, diferenciando entre masas pasivas o activas. Las masas pasivas a las que Brown denominó 'audiencias' o 'públicos' son, por ejemplo, las contemplativas o curiosas. Las masas activas se denominan así porque están realizando algo, pudiendo ser pacíficas o violentas, pareciendo que los miembros de la misma se comportan de la misma manera, pudiéndose clasificar según ese comportamiento en:

- Masa agresiva: tiene un movimiento centrípeto, dirigido contra algo o contra alguien en señal de protesta, de rebeldía, como acto antisocial, etc. En este caso hablamos de manifestaciones sociales que serán consideradas dentro de las amenazas por vandalismo o por sabotaje descritas anteriormente.
- Masa evasiva: nos encontramos con esta categoría cuando se produce una amenaza o peligro y la posibilidad de escapar es restringida debido a escasez o estrechez. Esta multitud tiene un movimiento centrífugo (evitan el lugar del peligro) y centrípeto (convergen hacia el/los punto/s de salida). Como consecuencia de este tipo de multitudes se han producido a lo largo de los años números casos que han acabado con víctimas mortales al entrar en una conducta de pánico al intentar que cierto número de personas salgan de forma desordenada, normalmente empujados por el pavor de los que están más alejados de las salidas. Por tanto, la gestión de los aforos y de cualquier situación de emergencia que acabe derivando en una evacuación o desalojo (como consecuencia de accidentes, averías, incendios, amenazas de bomba, inundaciones o la simple percepción de un elemento que provoca el pánico) deberá valorar la composición de la multitud, así como las medidas que garantizan un correcto desalojo. En el caso de España, a pesar de enmarcarse dentro del contexto de un evento musical, la muerte de 5 jóvenes durante la celebración de

Halloween de 2012 en el recinto de Madrid Arena⁴² puso el foco de atención en este tipo de riesgos en la celebración de eventos no sólo musicales sino de cualquier tipo en el que se produzca una elevada concentración de personas. Pero también encontramos ejemplos en ferias, como el caso de una feria dedicada al mundo de la automoción en Georgia donde en 2014 se produjeron heridos como consecuencia de una estampida que huía de un supuesto tiroteo que en realidad no era más que el ruido de un motor⁴³ o, en el caso de Camboya, con el resultado fatal de 347 víctimas mortales en una estampida producida en 2010 en un puente que permitía el acceso a la zona con una feria y conciertos, en el marco de las celebraciones de un festival⁴⁴.

• Masa adquisitiva: es la que se polariza hacia un objeto que desea intensamente. La definición que hace de este tipo la International Foundation of Protection Officers (IFPO) enmarca perfectamente la tipología en el contexto de estudio, considerando la masa adquisitiva aquella cuyos miembros están "motivados por el deseo de conseguir alguna cosa. (...) No tienen líderes, tienen poco en común y cada miembro se preocupa sólo por su propio interés"45. Desgraciadamente, existen ejemplos que pueden ilustrar este tipo de riesgo ya que las imágenes de aglomeraciones durante lanzamientos de nuevos productos forman parte del imaginario colectivo, acarreando en algunos casos consecuencias graves que pueden ocurrir en el contexto de una feria de muestras o en un congreso con lanzamiento de novedades.

⁴² Barroso, F.J. (6 de mayo 2016). Las cinco muertes del Madrid Arena se debieron a una imprudencia. *El País*. Recuperado de: http://ccaa.elpais.com/ccaa/2016/05/03/madrid/1462267898_939524.html

⁴³ Ove, J. (15 de julio de 2014). Officials: Agitated Crowd, Motorcycle Led to World Congress Stampede. *Buckhead Patch*. Recuperado de: http://patch.com/georgia/buckhead/officials-agitated-crowd-motorcycle-led-to-world-congress-stampede

⁴⁴ Masis, J. (22 de noviembre de 2010). Cambodia Water Festival turns to tragedy in Phnom Penh. *The Guardian*. Recuperado de: https://www.theguardian.com/world/2010/nov/23/cambodia-water-festival-phnom-penh

⁴⁵ International Foundation for Protection Officers (2003). The Protection Officer Training Manual. 7 ed. s.l.:Butterworth Heinemann.

 Masa expresiva: los estudiosos consideran que el mejor ejemplo de este tipo de multitud se encuentra en el público asistente a los espectáculos deportivos, apareciendo conductas catárticas que incluyen, por ejemplo, cánticos. El catedrático de la Universidad de Barcelona Federico Javaloy (1989) señala alguna de las características de este tipo de masa que, aunque centrada en eventos deportivos, debemos tener en cuenta en la gestión de la seguridad del centro:

El tiempo libre (...) permite la liberación de emociones que el individuo acumula a lo largo de sus tensiones y frustraciones cotidianas. (...) Una excitación intensa, independientemente del tipo de emoción (euforia o furia), produce desinhibiciones agresivas, sexuales, exhibicionistas o infantiles⁴⁶.

De nuevo, estos hechos pueden producirse en el contexto de eventos como ferias, convenciones con presencia de personalidades o personajes populares en caso de concentraciones que destaquen por su expresividad o bien derivadas de grupos de seguidores de algún participante.

El valor actual de la seguridad en exposiciones, ferias, congresos y convenciones

El sector reconoce el valor de la seguridad y la garantía de la misma como clave del éxito de sus encuentros, como demuestra un reciente estudio de la UFI⁴⁷ realizado en junio de 2016 entre 262 empresas del sector pertenecientes a 56 países y que señala la seguridad como un elemento relevante para la mayoría de empresas, que declaran haber im-

⁴⁶ Javaloy, F. (1989). El comportamiento colectivo en el deporte. *Anuario de Psciología*, (40). Barcelona: Universitat de Barcelona

⁴⁷ El estudio titulado *The Global Exhibition Barometer* y publicado en julio de 2016, puede consultarse en: http://www.ufi.org/wp-content/uploads/2016/07/UFI_Global_Exhibition_Barometer_report17.pdf

plementado medidas adicionales de seguridad en los últimos meses, que van desde de escaneos adicionales a visitantes y expositores a proporcionar información adicional a los asistentes, controles en el recinto durante el evento y también, en algunos casos, el control de la listas de participantes pre-registrados en coordinación con las instituciones gubernamentales. Tanto en Europa como en América, casi un 70% de las empresas consultadas habían implementado medidas de seguridad adicionales para sus eventos recientemente.

Por su parte, la asociación Meeting Professionals International (MPI), creada en 1972 y que cuenta con más de 18.500 miembros, en un reciente estudio entre sus asociados señalaba que casi la mitad, el 48%, preveía un aumento de costes de los eventos debido a la necesidad de una mayor seguridad. Cerca del 15% están haciendo más investigación sobre los destinos en relación a posibles riesgos, mientras que el 5% están haciendo un monitoreo de asistentes vinculado a motivos de seguridad. Además, el 19% proporciona una mayor formación de los asistentes en materia de seguridad, un 15% contrata más personal de seguridad y un 14% desarrolla nuevos planes de seguridad⁴⁸.

Si nos centramos en otro actor como son los propios recintos como los centros de convenciones y palacios de congresos, resulta interesante ver algunos datos recopilados por la Association Internationale des Palais de Congres (AIPC) que representa una red global de más de 175 centros de 57 países diferentes. En este caso, en un estudio de 2016 señalaba que el 81% de los centros consultados habían revisado los procesos de seguridad en el último año, un 56% había implementado nuevas medidas o procesos y cerca de la mitad habían añadido equipamiento o mejorado la tecnología.

En resumen, se observa que dentro del sector, los principales agentes destacan una nueva valorización del concepto de seguridad ligada a la gestión de los propios eventos. Esta nueva valorización puede suponer cambios en las dinámicas de los propios eventos y en su propia comunicación, así como impacto económico. Sin duda, la fenomenología descri-

⁴⁸ El estudio titulado *Meetings Outlook* y publicado en de 2016, puede consultarse en: https://www.mpiweb.org/docs/default-source/meetings-outlook/meetings-outlook-feb16-revised.pdf?sfvrsn=2

ta anteriormente y el impacto social de los hechos a nivel global, no son ajenos al turismo de reuniones que, como se ha descrito anteriormente, también se fundamenta en la seguridad para poder llevar a cabo los intercambios de diferente índole que forman parte de su esencia.

Algunos de los principios genéricos que se establecen como básicos en la actual gestión de la seguridad dentro de los eventos de la industria de reuniones son:

Identificación y definición del evento

Para evaluar la seguridad del evento, así como para definir las amenazas y sus riesgos, es necesaria una identificación del tipo de evento a realizar, así como una definición del mismo. En esta primera fase, es importante analizar todos aquellos impactos que la reunión de estos participantes pueda suponer para evaluar cualquier medida adicional que requiera planificación y capacidad de reacción por parte del organizador, del recinto o de las propias autoridades.

Involucración de todas las partes interesadas

La capacidad de reacción frente a la amenaza siempre será mayor si todas las partes interesadas forman parte del proyecto desde la fase inicial. El organizador de un evento deberá no sólo contar con el apoyo, sino también ser capaz de involucrar a otras partes en la creación de las estrategias de seguridad y en la implementación de las mismas. Hemos visto que en casos recientes, el apoyo de los convention bureaus, de los propios equipos de los recintos, de los responsables del transporte, de la policía, de los bomberos, de los equipos de protección civil, etc. resultan claves en la gestión del riesgo y, por tanto, si forman parte de un equipo multidisciplinar que se cree desde el arranque de la planificación, los resultados pueden ser mucho más positivos. En el caso de grandes eventos y llegados a la fase operativa, dicha involucración se llega a poner de relieve con la crea-

ción de un Centro de Coordinación Operativa donde participan todos estos stakeholders y al que se acudirá para hacer frente a cualquier gestión de la amenaza, siempre de manera coordinada y conociendo el tiempo de respuesta, las limitaciones o la propia capacidad de gestión de la emergencia.

Conocimiento del participante del evento

En eventos con participación masiva de público, es importante conocer las características de la audiencia y planificar sus posibles movimientos y reacciones para poder establecer medidas de control, tomando como referencia eventos anteriores o de similares características y analizando el recinto y su entorno. Gracias a este conocimiento, se podrán tomar medidas operativas apropiadas o definir comunicaciones efectivas para la audiencia en caso de ser necesarias por motivos de seguridad.

En la mayoría de casos, los eventos dentro de la industria de reuniones suelen ser eventos en espacios acotados por lo que las estrategias de seguridad pueden ser mejor definidas ya que en muchos casos se establecen límites perimetrales, zonas con aforos concretos e incluso sistemas de admisión que pueden ser nominales. Más allá de la valoración del conjunto de participantes del mismo, la identificación de cada uno de los participantes de un evento añade una capa de seguridad adicional. En algunos casos, los participantes deberán proporcionar datos e incluso fotografías para poder acreditarse y, aunque es cierto que no se puede esperar que la policía realice labores de inteligencia para todos los eventos, sí puede ser de utilidad disponer de dicha información en caso de requerirse.

En este sentido, no es sólo importante conocer quién acude al evento, sino también quién se encarga de su realización y otros actores como pueden ser proveedores o empresas subcontratadas para la organización de diferentes aspectos del acto. A veces la amenaza puede provenir del interior de la propia organización por lo que proveedores, colaboradores y personal de servicio deberá también ser considerado, sin olvidar a los propios encargados de gestionar la seguridad.

Para reducir los riesgos, la estrategia de seguridad deberá contemplar también aspectos entorno a los propios participantes como pueden ser su llegada al recinto, la circulación y los puntos de atracción dentro del mismo, así como su partida, una vez finalizado el evento.

Evaluación de la seguridad necesaria

Si bien es cierto que conseguir la seguridad total se convierte en un imposible, sí se pueden establecer medidas de seguridad en función de una evaluación necesaria para cada evento y la creación de un mapa de riesgos.

En algunos casos, sobre todo en eventos de mayor relevancia o con mayor participación, dicha evaluación vendrá determinada en gran parte por las fuerzas de orden público, pero en otros casos, deberá ser la propia organización quien adopte las medidas que considere apropiadas. Algunas de dichas medidas pueden suponer un coste y es por ello que tanto recintos como organizadores están aumentando la partida presupuestaria destinada a dichos efectos. Por otra parte, también existen acciones que pueden reforzar la seguridad ligadas a la revisión de procesos, a la prevención y a la formación de la propia organización que con nulo o reducido impacto económico pueden ser desarrolladas en pro de un evento más seguro.

El terrorismo se convierte en la amenaza más presente y frente a ella se encuentran los avances tecnológicos a nivel de seguridad. La mejora de circuitos de videovigilancia, la formación específica de personal de seguridad frente a estos riesgos, la utilización de detectores de explosivos, arcos de seguridad, escáneres, unidades caninas e incluso identificación biométrica, son algunos de los elementos que se están utilizando por parte de la industria del turismo de reuniones. Todas estas medidas deberán ser implementadas con proporcionalidad y como consecuencia de un estudio centrado en el propio evento y considerando la propia operativa del mismo y factores como el confort de los participantes —visitantes, expositores, conferenciantes, personal, etc.— y la percepción de las propias acciones ya que, de alguna manera, si alguna de es-

tas medidas supone un impacto operativo o comunicativo negativo, se estará dando valor a la propia amenaza cuyos efectos negativos para el evento estarán presentes incluso sin manifestarse.

Elaboración de un plan de emergencia y comunicación

La elaboración de planes de emergencia o de autoprotección puede ser un requisito legal, pero por encima de la documentación legal, se deben considerar todos los escenarios para poder dar respuesta en caso de ser necesaria una contingencia que ponga a prueba la resiliencia del evento. La comunicación previa de estos planes a las autoridades y, sobre todo, a todas las personas que forman parte de los mismos se convierte también en un requisito operacional que actúa como garante de las acciones que deben llevarse a cabo en caso de emergencia para hacer frente a los riesgos, llegando incluso a la realización de simulacros si es conveniente.

La comunicación de dichos planes o de las partes que correspondan también debe facilitarse a los participantes del evento para que puedan tener claros los procesos o las acciones que se espera de su parte para reducir los riesgos, por ejemplo, con mensajes claros, comunicación de rutas de evacuación o medidas de seguridad concretas vinculadas al propio desarrollo del evento.

De la misma manera, será necesario un plan de comunicación acordado y conocido por las personas claves de la organización y por el resto de partes involucradas. En este sentido, se deberá considerar la creación de un comité de crisis, así como la identificación de portavoces para dar una respuesta eficiente en caso de ser necesario. La sociedad actual hiperconectada requiere respuestas rápidas y es por ello que un mayor grado previo de preparación permitirá darlas con mayor agilidad, siendo igual de importante la identificación previa de canales de difusión, como pueden ser las diferentes redes sociales, para consequir transmitir el mensaje.

Conclusión

La industria de reuniones, enmarcada dentro del turismo de negocios y, por tanto, del turismo en general, se ve afectada por todos aquellos elementos que puedan provocar inestabilidad o inseguridad. En la actualidad, la situación geopolítica, los movimientos sociales, así como la presencia del terrorismo en la sociedad suponen un elemento determinante a la hora de la realización de eventos como ferias, exposiciones, congresos o conferencias. A los elementos anteriormente citados, también conviene añadir los elementos de riesgo provenientes de los propios componentes de un evento como pueden ser la elevada concentración de personas, la presencia de autoridades o la misma temática o contexto del evento.

Los estudios recientes muestran un aumento del valor de la seguridad en el contexto de los eventos, tanto a nivel de planificación, gestión e integración como una pieza más de la comunicación del mismo, que debe ir acompañado de un análisis de las nuevas amenazas. Garantizar la seguridad de dichos eventos supone llevar a cabo todo aquello que se considere razonable para que los participantes del mismo puedan estar seguros, protegiendo los valores del intercambio ideológico, cultural y/o económico, pero por encima de ellos, la vida de las personas.

El objetivo será conseguir que el desarrollo del evento y su comunicación se produzcan de acuerdo a lo previsto, consiguiendo un evento seguro, controlado y bien comunicado. El equilibrio entre lo mostrado y lo intencionadamente invisibilizado a nivel de seguridad es fundamental para su buen desarrollo, así como la identificación de los riesgos inherentes a la actividad, siempre contando con la colaboración, la participación e interacción de los diferentes actores que configuran un evento —organizadores, recintos, representantes de la seguridad ya sea pública o privada, medios de comunicación o los propios participantes—.

Sin embargo, los hechos recientes demuestran que no es tarea fácil debido a factores como la buena planificación de ataques terroristas frente a los que eventos de menor relieve sólo pueden centrar sus esfuerzos y procesos en minimizarlos. Tal y como apunta Rutherford

(2007), el control total del riesgo es una falacia ya que los eventos siempre acaban sufriendo cambios o incidentes sobre los que los organizadores y las autoridades no tendrán el control, por lo que la gestión eficaz del cambio y las reacciones proactivas serán claves y dependerán de "la información, la familiaridad, el buen juicio y la preparación". De la misma manera, según lo analizado, "la consulta y colaboración con los stakeholders aumenta la eficacia del análisis de riesgo y facilita estrategias de comunicación efectivas"⁴⁹. Estas estrategias de comunicación también deben quedar recogidas en un plan de comunicación que garantice una respuesta efectiva en caso de manifestarse alguna amenaza sobre el evento.

Por último, conviene señalar que tanto las amenazas como las estrategias para enfrentarse a las mismas dentro de la industria de reuniones son cambiantes ya que no sólo las amenazas varían en función del evento en concreto o de su contexto, sino también porque pueden aparecer con nuevas formas o riesgos asociados. Peter Tarlow (2002) señala que si bien la flexibilidad y la adaptación es una de las claves para la gestión de un evento, también lo es para los encargados de la gestión de la seguridad del mismo, sin olvidar que "un correcto análisis hoy, puede llevar a una incorrecta conclusión mañana" 50.

⁴⁹ Rutherford, J. (2007). Risk Management for Meetings and Events. Oxford: Routledge.

⁵⁰ Tarlow, P. (2002). Event Risk Management and Safety. New Jersey: Wiley.

Bibliografía

- Brown, R. (1954). Mass Phenomena. Handbook of Social Psychology. Vol II. Cambridge: Addison-Wesley.
- European Commission (2004). Coordinating National Research Programmes on Security during Major Events in Europe (EU-SEC). Bruselas: DG Research of the European Comission (ERA-NET Programme).
- **European Commission** (2011). Coordinating National Research Programmes on Security during major events in Europe (EU-SEC II). Bruselas: DG Research of the European Comission (ERA-NET Programme).
- International Foundation for Protection Officers (2003). The Protection Officer Training Manual. 7 ed. s.l.:Butterworth Heinemann.
- Manunta, G. (1998). Tesis Doctoral. *Seguridad: una introducción*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Reinares, F. (2005). Conceptualizando el terrorismo internacional. ARI Real Instituo Elcano, número 82.
- Rutherford, J. (2007). Risk Management for Meetings and Events. Oxford: Routledge.
- Soria, P. (2007). Gestión de masas en situaciones de crisis. Trébol, 45.
- Tarlow, P. (2002). Event Risk Management and Safety. New Jersey: Wiley.
- UNICRI United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute (2007).

 International Permanent Observatory on Security during Major Events. Security

 Planning Model. Turín: UNICRI.

Seguridad MICE Hoteles

Ángela García Carrasco Protocolo Hotelero Internacional www.angelagarciacarrasco.com

Cómo citar este artículo según APA

García Carrasco, Á. (2017). Seguridad MICE Hoteles. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 159-182). Madrid: Icono14

1. Introducción seguridad MICE en hoteles

Los eventos se realizan cada vez con más frecuencia en hoteles, esto se debe a varias razones lógicas y a la vista de todos:

- 1. Mejor logística, comunicaciones, transporte, medios y materiales, audiovisuales in situ, restauración completa disponible a los congresistas y organizadores...
- 2. Personal capacitado, con idiomas y especializados en atención al cliente.
- 3. Más seguridad y control de asistentes, ponentes y participantes.

Actualmente se tiende a realizar los eventos en lugares diferentes de su entorno habitual, se buscan ubicaciones distintas a los tradicionales palacios de congresos, sedes institucionales, ferias y demás sitios habituales durante el s. XX para imprimirle a nuestra conferencia, *meeting* o reunión un carácter más dinámico e inolvidable. Se necesitan sitios emblemáticos, singulares y por ello podemos decir que realizarlo en un hotel es algo cada vez más habitual, una tendencia cada vez más de moda del s. XXI.

Una de las primeras ventajas es precisamente **la localización**. Los hoteles se adecuan, adaptan, transforman y convierten fácilmente según el tema del evento y acorde a los deseos del cliente. Hay una gran variedad de diseños y arquitectura de hoteles, urbanos y de playa, de 5* a hoteles rurales y hoteles *boutique* modernos, retro, *vintage*, antiguos tipo nuestros Paradores o los *Relais* & *Chateaux* extranjeros, elitistas y exclusivos o familiares, ecológicos "*Green friendly*", sostenibles y accesibles... pero con una orientación fundamental de todo el equipo de profesionales hacia la satisfacción del cliente y la calidad constante en sus servicios que juega en nuestro favor y es una ventaja añadida.

Cada vez más los hoteles tienen salas de conferencia, salones con capacidad para albergar un gran número de asistentes bien sea en forma Teatro-Escuela-U, disponen de: "business corner", cabinas de traducción simultánea, pantallas, WiFi, pódiums, mesas, sillas, micrófonos, portátiles, iPads, así como todos los medios audiovisuales necesarios para la buena realización y éxito de nuestro evento. Disponen pues de todo el equipamiento 'in situ' que nos evita tener que alquilarlo y garantiza su buen funcionamiento siendo esto otra ventaja fundamental para la buena finalización de nuestro evento MICE (Meetings, Incentives, Conventions & Events).

Además los hoteles disponen de restaurante, bar, room service, cafetería, terrazas... Tienen la capacidad de preparar comida para gran número de invitados en su cocina; están acostumbrados a dietas especiales y componer menús a medida para celiacos, vegetarianos, diabéticos, "kosher" y lo que el cliente demande. El chef y el maître junto con equipos de **Restauración Interna** que están preparados para dar cocktails, cenas de gala, coffee breaks, comidas tipo buffet y lo que sea requerido y el departamento de F&B (Food and Beverage) del hotel será siempre más idóneo que un servicio de Catering externalizado por evitar el transporte de la comida y el emplatado de la misma en sitios no siempre idóneos para ello.

Estas serían las tres primeras ventajas que tendremos si realizamos nuestro evento MICE en un hotel: localizaciones variadas y diferentes, equipamientos y materiales completos y una gastronomía garantizada; pero existen muchas más como la logística y la seguridad.

Actualmente los hoteles son cada vez más referentes en la Organización de Congresos y Reuniones de todo tipo, da igual que sean actos públicos o privados, de Órganos Institucionales y Estatales o empresas; y de la misma manera son cada vez más eficaces en la realización de eventos a gran, media o pequeña escala, conferencias, cursos, seminarios con sus correspondientes cocktails, coffee breaks, almuerzos de negocios o cenas de gala.

Las cadenas hoteleras internacionales de gran renombre y tradición así como las nacionales e incluso los hoteles independientes y/o hoteles boutique se han dado cuenta de la gran oportunidad que supone para ellos emplear sus instalaciones para Meetings de toda índole y aprovechar sus espacios dándoles otro uso alternativo que maximiza sus ingresos y aumenta sus cuentas de explotación, a la vez que mantiene la dinámica del hotel, su personal y justifica muchos empleos extras.

Otros beneficios adicionales que aporta este segmento MICE (*Meetings, Incentives, Conventions and Events*) en los hoteles es la fama y renombre del establecimiento pues muchos potenciales clientes lo conocerán y hablaran del "mouth to mouth" haciendo una acción marketiana viral gratuita.

Se observa un giro de las empresas hoteleras hacia este sector por la creación de departamentos internos de organizadores de eventos que trabajan mano a mano con los directivos, los comerciales, y la restauración interna (maître, sommelier y chef), la recepción, el departamento de pisos y mantenimiento para satisfacer a los clientes y diferenciarse por la gran calidad, eficacia y variedad de sus servicios; además hay una orientación global general hacia el cliente de 'business' y los hoteles hace mucho tiempo han dejado de ser únicamente los sitios vacacionales de ocio asociados a sol y playa de antaño.

Es una nueva tendencia en la hostelería utilizar y sacar gran rendimiento a este recurso, a este sector MICE antes poco explotado, para su propio beneficio y el de los patrocinadores, clientes, organizadores, proveedores, clientes y público asistente al evento puesto que disponen de todos los medios y las nuevas tecnologías para hacer de cada uno de ellos una experiencia única e inolvidable, así como un equipo humano

de profesionales y expertos volcados en la calidad y que garantizan el éxito del mismo.

Además de todas las ventajas de organizar un evento MICE en un Hotel señaladas anteriormente existen todavía más y resumiendo son las siguientes:

- Seguridad: los establecimientos hoteleros están habituados a trabajar con discreción, a tratar con "VIPS", disponen de videocámaras de seguridad en las zonas comunes, cajas fuertes independientes en las habitaciones, observan estrictamente las normas de Prevención de Riesgos Laborales, se practica regularmente la evacuación del hotel en caso de incendios y maneras de proceder ante situaciones de emergencia, el 'staff' que maneja alimentos y bebidas ha de tener el Carnet de Manipulador de Alimentos las cocinas son igualmente muy controladas para evitar intoxicaciones, y seguir las normas de higiene y seguridad alimentaria: APPC garantizando todos estos elementos la integridad física de los asistentes al evento.
- Logística: los hoteles suelen disponer de parking donde guardar los coches de todos los asistentes lo que facilita enormemente a los asistentes y resuelve este tema normalmente pesadilla en todos los congresos, además tienen contactos y suelen trabajar con compañías de taxis, microbuses, limusinas y demás transportes fueran requeridos durante el evento para el traslado de los participantes.
- Servicios adicionales y materiales "in situ": informáticos, 'business corner' para trabajar, conexiones internet y WiFi en todo el edificio, técnicos, jardineros y floristas.

La gran aportación final es sin duda: el **personal de los hoteles**, pues están orientado a la calidad en los servicios, a buscar la 'excelencia', a ser flexibles y 'open mind' por naturaleza, y además existen otras tres características esenciales:

- Trabajan en un ambiente multicultural, son por excelencia equipos de diversas nacionalidades, orígenes, culturas, segmentos sociales variopintos, y religiones diversas que ayudaran a integrar a
 los clientes de todos los países del mundo garantizando el respeto
 a sus costumbres y tradiciones.
- Poliglotas pues es uno de los requisitos básicos de la hostelería: hablar idiomas, lo que nos asegura una buena y fluida comunicación con todos los asistentes y participantes del evento vengan de donde vengan.
- Facilidad para conseguir personal extra cualificado, bien sea camareros, azafatas, traductores, etc. puesto que trabajan regularmente con ETTs y empresas de *Outsourcing*, o bien tienen su propia agenda de profesionales y expertos a los que recurrir cuando sea necesario.

2. Seguridad global en hoteles

2.1. Seguridad técnica

Todo establecimiento hotelero goza de una gran seguridad técnica en los que a sus instalaciones se refiere puesto que por ley ha de respetar los periodos de revisión de toda sus máquinas: aire acondicionado, calefacción, ascensores, calderas, grupo electrógeno, etc.; que son los denominados puntos sensibles.

2.1.1. Puntos sensibles

Los ascensores, puertas giratorias, del garaje y las anti-pánico son, por su importancia y gran uso diario, chequeados continuamente para verificar su buen funcionamiento y evitar las molestias que supondría a los clientes del hotel que no funcionaran los ascensores y tuvieran que bajar y subir las escaleras, o el quedarse atrapados dentro de ellos. En cuanto a las puertas de acceso es importante que sus mecanismos estén bien operativos y hay que vigilar que no estén bloqueadas (sobre todo las anti-pánico) pues las maletas de los clientes, carros limpieza de las camareras de piso o carros maleteros muchas veces obstaculizan su apertura incrementando esto el riesgo de una mala evacuación si hubiera algún peligro.

Todos estos elementos mencionados antes (y si la hubiera, la piscina plus spa o thalasso más sauna y el gym en caso de que el hotel los tuviera) han de seguir los controles diarios. Estas zonas lúdicas están sometidos a un estricto seguimiento y se ha de registrar diariamente sus niveles Ph, bactericidad y demás para asegurar el buen uso sin riesgo de los clientes hotel. Lo mismo que en sus jardines o zonas comunes, fuentes y demás está prohibido el uso de cristales, y así, por ejemplo, cualquier punto de venta donde se ofrezcan bebidas ha de servirlas en recipientes que no se puedan romper.

2.1.2. Legionella

La infección por legionella se denomina *legionelosis* pudiendo presentarse como una enfermedad febril, bien de carácter leve y sin focalización pulmonar denominada fiebre de Pontiac, o bien de carácter severo como una neumonía atípica. Puede llevar a complicaciones pulmonares y sus síntomas son: fatiga, dificultad para respirar y en ocasiones diarrea o dolores musculares. La mayor fuente de contagio es el sistema de aguas de grandes edificios, hoteles y hospitales, humidificadoras, máquinas de rocío, *spas* y fuentes de agua termal. Los sistemas de aire acondicionado son también una fuente relevante de *legionella*.

Por todo en los hoteles se sigue las normas del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que regula exhaustivamente estos puntos en los siguientes capítulos:

- Capítulo 2 Agua fría de consumo humano
- Capítulo 3 Sistemas de agua caliente sanitaria

- Capítulo 4 Torres de refrigeración y condensadores evaporativos
- Capítulo 7 Equipos de enfriamiento evaporativo
- Capítulo 8 Humectadores
- Capítulo 10 Riego por aspersión en medio urbano
- Capítulo 11 Sistemas de agua contra incendios

Los hoteles han de tener muy bien controlados todos sus aparatos de: aire acondicionado, tuberías, calderas y deposito agua; mediciones periódicas han de ser realizadas y el personal informado para evitar derivaciones de este problema tan temido en los hoteles o cualquier empresa con edificios de envergadura media-alta.

2.1.3. Mantenimiento técnico

Dentro del mantenimiento a realizar en todo establecimiento hotelero podemos diferenciar en dos:

- Mantenimiento correctivo, aquel en el que se realizan la parte funcional. Es el necesario para mantener el día a día del hotel, consiste en arreglar todo lo reflejado en los partes diarios escritos sobre todo la recepción, el departamento de pisos y el "duty manager" donde se comunican las incidencias operativas a corregir, o sea los fallos habituales de todo edificio.
- Mantenimiento preventivo, sería aquella parte más enfocada a prevenir el mal funcionamiento de las grandes maquinas del hotel, o sea calderas, aires acondicionados/calefacción, piscinas, refrigeración, cocinas y demás. Para ello lo normal es establecer un planning donde semanal y mensualmente se revisaran todas ellas. Además de realizarse labores más estéticas como pintura, barnizado de maderas/parquets y otras cuya finalidad es mantener en buen estado todos los materiales del hotel.

2.1.4. Inspecciones - licencias

Aparte de las labores de mantenimiento internas realizadas por el departamento de mantenimiento del hotel para garantizar el buen estado de las maquinas principales están han de someterse a inspecciones anuales lo mismo que los ascensores a revisiones trimestrales.

Y fundamental para la seguridad del hotel, sus huéspedes y trabajadores, así como para todo la parte MICE es que se tengan las licencias pertinentes de apertura, de turismo donde queda recogida la categoría del establecimiento, de los bomberos dando el visto bueno a la seguridad antiincendios del mismo, etc.

2.2. Seguridad física: vigilancia y cámaras, sistema antiincendios, evacuación y primeros auxilios, atentados y manifestaciones

La seguridad física de todas las personas que transitan por el hotel, bien sean empleados, clientes, proveedores, congresistas o ponentes esta además asegurada por los sistemas de video vigilancia todos los establecimientos han de tener en sus zonas comunes (nunca en las habitaciones dado que están son consideradas privadas). Las cámaras que además han de estar bien señaladas como indica la LPD grabaran el *lobby*, recepción, restaurantes, jardines y piscinas, pasillos y demás para evitar incidentes, agresiones y robos.

Por otra parte todo el material antiincendios: extintores y manqueras así como las puertas de emergencias y vías de evacuación han de estar bien indicados, y el personal del hotel está preparado para actuar en caso de peligro dado que además de los manuales y formación constante en extinción de incendios y en primeros auxilios se hacen anualmente ensayos de evacuación del hotel. Existe siempre un equipo de primera intervención que será el que pondrá en marcha el procedimiento según el caso y la gravedad de la emergencia. El *staff* del hotel sabe cómo actuar en caso de atentados o manifestaciones en el exterior o interior del

mismo, y tiene muchos medios a su disposición para actuar y en caso de no poder hacerlo avisar a las autoridades pertinentes.

Igualmente en las piscinas tendrán un socorrista preparado para intervenir si fuera necesario y en los hoteles se dispone hasta de ventanas de apertura especial anti-suicidios. Por todo ello resultan siempre fiables aunque desde luego nunca son infalibles.

2.3. Seguridad Personal: PRL, vigilancia de la salud, uniformidad-ETTs y *outsourcing*, LOPD, "No molestar"

Los hoteles son un lugar de paso de clientes, personal, proveedores y demás transeúntes opten por ir a comer a su restaurante, usar el *parking*, spa o gym del mismo, como todo sitio donde se congrega gente variopinta ha de seguirse unas pautas mínimas para establecer la seguridad personal de todas ellas, y así en concreto en los hoteles:

2.3.1. Prevención riesgos laborales

Es de carácter Obligatorio para todos los establecimientos turísticos cumplir a rajatabla la ley PRL, todo nuevo empleado ha de ser informado de los mismos de carácter general dándosele un mini curso presencial y mínimo por escrito el descriptivo de los riesgos que tiene su puesto de trabajo en particular. Son una serie de consejos o normas que ayudarán a que desempeñe su misión sin peligro para su salud, y así por ejemplo da pautas de cómo sentarse correctamente cuidando la luz si se tratara de un puesto administrativo o de recepción, qué botas y calzado llevar si fuera para el técnico de mantenimiento, y qué posturas adoptar para coger pesos o hacer las camas si fuera el de las camareras de pisos. Igualmente en cocina determina como usar las cámaras frigoríficas e utensilios habituales, etc.

2.3.2. Vigilancia de la salud-control médico anual

Todos los trabajadores del hotel están sometidos a los controles médicos periódicos, según el puesto de trabajo estos serán anuales o bianuales y en los mismos se examinara visión, oído, tensión, análisis de sangre y demás para determinan por una parte que están en las óptimas condiciones para desempeñar su trabajo y por otra que están sanos y pueden interactuar con sus compañeros y clientes sin suponer ningún riesgo para la colectividad.

Además cuando el hotel utilice los servicios de una Empresa Trabajo Temporal o tenga algún departamento externalizado en modalidad *Outsourcing* ha de exigir a estas subcontratas la certificación oportuna que manifieste que el personal que va a trabajar en el hotel está preparado, conoce los riesgos laborales, está sano, limpio y avisado de las condiciones en las que se ha de presentar en el hotel.

2.3.3. Uniformidad

Todo el personal del hotel ha de llevar durante sus turnos de trabajo el uniforme correspondiente, impecable de pies a cabeza, limpios y aseados siguiendo los códigos de vestimenta del hotel que a todo empleado se le da cuando empieza a trabajar junto con las normas y procedimientos a sequir.

De igual manera y como parte obligatoria del uniforme tanto el personal propio como los extras y los trabajadores externos han de llevar una placa identificativa con su nombre y apellidos; esto es una medida de seguridad pues nos ayuda a reconocer inmediatamente a todo el equipo del hotel y además de calidad pues en caso queramos poner una queja o una felicitación sabremos directamente a quien mencionar en la misma.

2.3.4. ETTs - Outsourcing

Los hoteles tienden cada vez más a minimizar el número de trabajadores propio, o sea contratados directamente por el hotel y la orientación es a encargar determinados servicios o departamentos a empresas externas que reducen el coste de los mismos.

Hay dos maneras de llevar a cabo esta nueva manera de operar:

- La primera es contratando gente de Empresas de Trabajo Temporal, esta medida se usa principalmente para la restauración cuando hay eventos importantes, bodas, conferencias, alta demanda ocupacional o para cubrir los periodos vacacionales, puentes y festivos. El personal de la ETT siempre está a cargo del equipo propio del hotel, si fuera en el restaurante siempre bajo la responsabilidad del maître y realizara las tareas o funciones que este le encomiende.
- La segunda alternativa es trabajar con empresas que se contratan para gestionar un departamento entero, pongamos como ejemplo el departamento de limpieza de pisos. En este caso han de tener su propia gobernanta y equipo de camareras que realizaran integramente la gestión de dicho departamento. El hotel no puede interferir en su trabajo cotidiano ni dar órdenes explicitas a dicho personal, simplemente ha de exigirles cumplan a rajatabla con las funciones determinadas en el contrato.

En ambos casos el hotel ha de exigir a estas empresas los contratos, cumplimientos de normas de seguridad e higiene, control de la salud de todos estos empleados externos e igualmente han de estar siempre identificados para poder ser localizados en caso de peligro o tener que evacuar el hotel...

2.3.5. Ley de Protección de Datos, confidencialidad

Es de carácter obligatorio respetar la ley de protección de datos pues los hoteles, en su día a día recopilan una gran cantidad de datos de carácter personal de los clientes que se alojan en sus instalaciones. Es por ello que en ese tratamiento de datos de carácter personal se encuentran sujetos a las obligaciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal así como al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo.

Esta normativa obliga a que se lleve un adecuado tratamiento de los datos y la ley les obliga desde un primer momento:

- Inscribir los ficheros en el Registro de la Agencia Estatal de Protección de Datos.
- La creación de un Documento de Seguridad.
- Las medidas de índole técnica y organizativa que será además de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal.
- Contratos de confidencialidad y secreto con el personal.
- Contratos con encargados de tratamiento.

Hay que tener especial atención en la instalación de cámaras de **vídeo vigilancia**; no sólo es necesario registrar el fichero ante la Agencia Española de Protección de datos e incluirlo en el Documento de Seguridad, sino que además es necesario colocar carteles informativos al respecto, en las zonas de grabación, informando a nuestros clientes sobre sus derechos de Acceso, Rectificación Cancelación y Oposición.

Según la normativa en su artículo número 5 de la Ley obliga a informar a los clientes a informarles previamente de modo expreso, preciso e inequívoco a la solicitud de datos personales de la existencia de un fichero, de su finalidad así como de los destinatarios de la información, de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición así como de la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Cuando el hotel quiera hacer uso de los datos de carácter personal de un cliente para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual requerirá su consentimiento, que podrá hacerse efectiva con la marcación de una casilla de verificación que el cliente debe marcar y firmar.

Así mismo será necesario el consentimiento del cliente cuando los datos de carácter personal objeto de tratamiento sean comunicados a un tercero. No siendo necesario cuando la cesión está autorizada en una Ley. En el caso de los hoteles y sitios de hospedaje cuando sea requerido por las Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad. Es de señalar la Orden INT/1922/2003, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos, donde se exige a quienes desempeñen actividades de hospedaje llevar un registro documental e información que son la de cumplimentar un libro-registro y un parte de entrada de viajeros y presentarlos o remitirlos a las correspondientes Comisarías de Policía o Puestos de la Guardia Civil.

Son muchas las ocasiones en las que nuestros huéspedes VIP solicitan se guarde su privacidad y que no se sepa están alojados en nuestro establecimiento, por lo cual se ha de respetar al máximo su confidencialidad y no se puede filtrar de ninguna manera esta información. En los listados para los departamentos no figurara, ni se le pasaran llamadas telefónicas ni usara su nombre ni apellidos. Se ha de guardar la **confidencialidad**.

2.3.6. Procedimiento "No molestar"

Es muy riguroso dado que está relacionado también con la privacidad de los clientes alojados. Se trata de respetar la señal de "No molestar" cuando ésta se encuentra colgada en la puerta. Nunca se ha de llamar y si se trata de *room service* o el departamento de limpieza la recepción llamará primero por teléfono para contrastar con el cliente si ha solicitado dichos servicios antes de dejarlos entrar. De igual manera si se trata del día de salida del hotel y la señal cuando colgada en la manilla

después de las 13h hay que respetar el procedimiento antes de entrar en dicha habitación y que consiste en primero verificar la reserva y comprobar que efectivamente ese el día del *check out*, en segundo lugar llamar por teléfono al huésped y si responde recordarle amablemente ha de dejar la habitación, si no respondiera, la gobernanta y otro jefe de departamento (mínimo dos personas responsables del hotel) irán a la habitación, llamaran tres veces consecutivas y sólo en caso de no tener respuesta podrán entrar en la misma con la llave maestra.

2.4. Seguridad alimenticia

Respecto a este tema se habla en profundidad en el capítulo último del primer libro de esta colección: "Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas", y simplemente remarca lo importante que es para nuestros eventos que este tema esté controlado:

- Que se pueda seguir la trazabilidad de los alimentos desde su origen hasta el final de la cadena y se consuman, que en el punto de servicio se respeten la buena manipulación de alimentos,
- Que el cliente nos diga sus alergias y/o intolerancias y que realmente no se utilicen los productos que las generan ni los materiales y utensilios habituales dado que contaminaran el producto final que es muy delicado,
- Que se conozcan las dietas especiales a elaborar si diabético o celiaco... y cuando sean clientes que precisen comida Kosher, vegetariana, etc.
- Que en todas las cocinas su personal cumpla con el APPC.

Especial cuidado hemos de tener durante la manipulación alimentos para evitar intoxicaciones como la salmonella. La salmonelosis es una enfermedad de transmisión alimentaria, en especial por alimentos de origen animal; que pueden aparecer en brotes en hoteles, escuelas, guarderías, restaurantes y residencias de ancianos. El período de incubación

es por lo general entre 12 y 36 horas, a veces hasta 6 y 48 horas. La salmonella habita normalmente en la superficie de los huevos, la piel de tomates y de aquellos frutos y verduras que tienen contacto con la tierra. causante de dolor de cabeza, dolor abdominal y diarrea, erupción máculo-papulosa en pecho y espalda. Los enfermos presentan un período de convalecencia entre 1 y 8 semanas y las personas curadas eliminan salmonella. También puede ocasionar fiebres entéricas o infección intestinal por intoxicación con algunos alimentos. Cualquier alimento cocinado de manera imperfecta o no cocinado, especialmente en carne, aves, huevos (porque este sale por el mismo conducto de las heces y como la salmonella es una enobacteria, se contamina el huevo, por eso es importante tener prácticas de higiene en la manipulación) y lecha es un buen vehículo de transmisión. Vital controlarlo y prevenirlo en nuestros establecimientos para seguridad de nuestros clientes.

2.5. Accesibilidad

Otro punto esencial dentro de la seguridad física en los hoteles es la accesibilidad y es que si vamos a organizar un evento en un hotel debemos verificar cumple con la accesibilidad como se les requiere actualmente a estos establecimientos. Tanto en las zonas comunes, accesos, como en las salas de reuniones, restaurante, áreas públicas y habitaciones si se fueran a quedar alojados. Una buena idea si somos los organizadores sería imaginar que somos una persona discapacitada y hacer los recorridos que vaya a realizar comprobando si es realmente posible pasar y girar con una silla de ruedas, un bastón, etc.

Otro factor importante es localizar el punto estratégico dentro de la sala para ubicar al traductor del lenguaje de signos para facilitar se le pueda ver lo mejor posible desde todos los puntos del salón.

Se recomienda para complementar la información respecto a este tema:

el Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles, realizado conjuntamente por Paradores de Turismo de España y el Real Patronato sobre Discapacidad, se estructura tomando como base la secuencia común de movimientos de cualquier persona usuaria de un establecimiento hotelero: comenzando desde el acceso exterior — aparcamiento, entrada al edificio— y primer contacto —vestíbulo, recepción—, pasando por el resto de zonas comunes —salones, zonas de restauración, espacios de ocio— hasta llegar a las zonas privadas —habitaciones y cuartos de baño—. El manual que pretende constituirse en un documento de referencia para el diseño y funcionamiento óptimos de los establecimientos hoteleros acordes con los criterios de accesibilidad universal, se fundamenta en la legislación vigente en la materia —a escala autonómica y estatal— y en las buenas prácticas existentes.

Información recogida del Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad (2008, abril)

2.6. Varios: norma ISO 9001, sostenibilidad, Q Calidad, RSC

En este último apartado vamos a ver otros elementos importantes para la buena realización de nuestros eventos MICE en hoteles que nos darán un valor añadido a los mismos, diferenciación y seguridad:

2.6.1. La Norma ISO 9001:2008

Los hoteles implantan esta norma para mayor riguridad en sus procedimientos. Es una guía, una ayuda para establecer las mejores pautas de gestión para el hotel y aquellos establecimientos que la consiguen dan por tanto mayores garantías y fiabilidad:

La norma ISO 9001 está Elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales. Dependiendo del país, puede denominarse la misma norma "ISO 9001" de diferente forma agregándose la denominación del organismo que la representan dentro del país: UNE-EN-ISO 9001:2008 (España), acompañada del año de la última actualización de la norma.

2.6.2. Sostenibilidad

Los hoteles que respeten el equilibrio del planeta, que cuiden de la Tierra y que sean *Eco-Friendly* tendrán una mejor reputación y ayudara a que nuestro evento MICE goce de mayor prestigio.

El hotel y todas las actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. En el fondo no es más que una aplicación inteligente del principio de desarrollo sostenible.

Nuestros eventos MICE deberían también seguir esta misma línea para bien del medio ambiente.

2.6.3. Q calidad

La "Q" de Calidad Turística es la Marca que representa la calidad en el sector turístico español.

La "Q" aporta a los establecimientos turísticos que la ostentan: prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción por parte de la Secretaría de Estado de Turismo y las Comunidades Autónomas.

Los establecimientos avalados por la "Q de Calidad" han pasado unas estrictas auditorías realizadas por el ICTE = Instituto para la Calidad Turística

Española, que aseguran que su prestación de servicio es garantía de **calidad, seguridad y profesionalidad.** Todo ello para asegurar a los clientes la mejor experiencia turística posible. Y esto nos garantiza buen servicio y atención inmejorable, si utilizamos un hotel con este distintivo sabremos que para conseguirlo han trabajado duramente, han recibido formación específica y llevan todos los exhaustivos controles que la "Q" exige.

2.6.4. RSC

La Responsabilidad Social Corporativa es otro de los elementos que actualmente todas las empresas tienen en cuenta para mejorar su imagen y reputación, nuestros eventos MICE para darles ese plus deberían colaborar con alguna entidad benéfica, ONG, o proyecto altruista para así desmarcarnos como organizadores con conciencia social lo cual atraerá más asistentes y será una gran publicidad.

Por definición la responsabilidad social corporativa (RSC), también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido, que resulta fundamental en los hoteles y para nuestros eventos como algo distintivo y representativo.

Bajo este concepto de administración y de gestión se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX, en el marco del cooperativismo y el asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de economía social, por definición empresas socialmente responsables.

El concepto de responsabilidad social empresarial, tiene diversas acepciones, dependiendo de quién lo utilice. Las más holísticas y progresistas hacen referencia a que una empresa es socialmente responsable, cuando en

su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados. Y esta es la tendencia que siguen sobre todo las grandes cadenas hoteleras internacionales.

Las principales responsabilidades éticas de la empresa con los trabajadores y la comunidad serían:

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Procurar la continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable.
- Respetar el medio ambiente, evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.
- Seguimiento del cumplimiento de la legislación por parte de la empresa.
- Mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción.
- Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los/as trabajadores.
- Seguimiento de la gestión de los recursos y los residuos.
- Revisión de la eficiencia energética de la empresa.
- Correcto uso del agua.
- Lucha contra el cambio climático.
- Evaluación de riesgos ambientales y sociales.
- Supervisión de la adecuación de la cadena de suministro.
- Diseño e implementación de estrategias de asociación y colaboración de la empresa.

- Implicar a los consumidores, comunidades locales y resto de la sociedad.
- Implicar a los empleados en las buenas prácticas de RSE
- Marketing y construcción de la reputación corporativa.
- Mejorar las posibilidades y oportunidades de la comunidad donde se establece la empresa.

Si establecemos todas estas pautas como parte de la Cultura COR o sea la cultura corporativa de la empresa, la integramos como fundamente de la misión y visión de la misma, como parte vital de los objetivos a conseguir nos desmarcaremos tanto seamos un hotel, una marca, una empresa, un evento...

3. Seguridad Específica MICE Hoteles

Para evitar posibles amenazas cuando organizamos un evento en un hotel y una vez vistas las particularidades internas que debemos tener en cuenta vamos brevemente a dar un repaso al resto de detalles que hemos de controlar para que como organizadores podamos estar tranquilos y que el mismo sea un éxito total.

Como siempre la regla principal es minimizar riesgos, "cubrirnos las espaldas", ensayar el acto y repasar desde el principio hasta el final el cronograma teniendo bien presentes los factores que podrían alterarnos el mismo: climatología, ambiente húmedo o seco, viento, indumentaria, banderas, reservar sitios para que los invitados puedan aparcar, música, escenografía, logos, *photocall*, material audiovisual, papelería a usar...

Y no nos podemos de olvidar del **kit de emergencia** —hemos de llevar siempre con nosotros artículos básicos— para solventar cualquier inconveniente e imprevisto de última hora, lo bueno de alquilar los espacios en un hotel es que por su infraestructura propia dispondremos de muchas facilidades en este campo pues los hoteles tienen sus propios botiquines, *anemities*, costureros... que nos dejaran usar en caso necesario.

3.1. Personal extra

Todo el personal extra que necesitemos contratar para nuestro evento MICE ha de estar perfectamente acreditado y llevara una placa identificativa con su nombre y apellidos, idealmente diferente a la del personal del hotel, y si es posible con el nombre de la empresa por la que viene.

Las azafatas y acompañantes de los invitados, los camareros de sala, intérpretes y traductores en sus cabinas han de estar ubicados en sus respectivas zonas, y conocer los recorridos así como información básica (horarios, localización de los baños etc.) del evento dado que si les preguntan han de saber responder con rapidez y diligencia. Si hay periodistas, cámaras de TV y reporteros han de respetar el sitio que se les ha asignado para llevar a cabo su retrasmisión y realizar su labor informativa.

Es vital que mínimo el coordinador del evento y el responsable de seguridad del mismo tenga un control de asistentes, listados de los ponentes, horarios y demás para saber quién es quién y cómo y dónde sucede el acto, así como una *rooming list* para tener localizado donde se aloja cada participante. La idea es evitar los 'intrusos' que puedan provocar altercados o robar.

3.2. Material alquilado: garantías, contratos y responsabilidad

El material extra que hayamos alquilado para nuestro evento deberá tener sus garantías en orden y al día, y estar en perfecto funcionamiento. Como buenos organizadores deberíamos comprobarlo y testearlos antes del evento, y todo aquello que vaya a ser utilizado conjuntamente también para chequear la tensión luz o agua si fuera el caso aguanta y con suficiente potencia.

Siempre guardar las facturas de todos los elementos subcontratados con el detalle completo de los días, empresa y descripción del producto.

Los contratos habrán de ser leídos detenidamente y estipular quien tendría la responsabilidad en caso de algún incidente o de su no funcionamiento para así evitar problemas posteriores.

Si se tratara de material delicado o peligroso, láser, estructuras altas o voluminosas, fuegos artificiales, etc. deberemos exigir o contratar a un técnico o persona especializada en su manejo y utilización.

3.3. Seguros

Dada la complejidad de la actividad hotelera, sus completas instalaciones y sobre todo al hecho de que se trabaja todo el tiempo "con y para" personas es esencial tener un buen seguro de responsabilidad civil que cubra cualquiera de los múltiples incidentes que pueden suceder en la actividad diaria del establecimiento.

Por supuesto estos seguros cubrirán todo aquello que no sea por causa de fuerza mayor o haya sido intencionado, pero siempre que sea dentro de la operativa diaria normal y habitual. Por ello si nuestro evento MICE tuviera alguna característica especial o fuera muy complejo deberíamos chequear y estudiar la posibilidad de ampliarlo y así estar protegidos en caso de accidente.

3.4. Policía y guardia civil, hospitales y ambulancias. Prensa

El hotel de por sí tendrá buenas relaciones y comunicación directa con la policía y guardia civil pero debería siempre informar de las reuniones tienen lugar en sus instalaciones y dar los contactos de los organizadores para facilitar el buen desarrollo del evento, prever los dispositivos sean necesarios y trasmitir las necesidades especiales pueden surgir derivados del evento MICE en sí, sus invitados, celebrities y demás...

De la misma forma lo comunicara a los hospitales de la zona por si se necesitara desplazar algún equipo in situ o tener ambulancias o personal en un radio más cercano para rápida actuación.

Respecto a la prensa y medios de comunicación tendrán sus sitios asignados con buenas vistas del pódium, o estrados / escenarios donde

se desarrollara el evento, una habitación especial disponible con conexión WiFi y muchos enchufes disponibles para su uso simultaneo, y tendrán que estar identificados para poder deambular por el hotel con total libertad de movimientos.

4. Conclusiones

Resumiendo todo lo dicho anteriormente la seguridad es vital en los hoteles y en los eventos, en el sector MICE si controlamos todos los puntos mencionados minimizaremos los riesgos y tendremos más garantías de éxito.

La clave es la supervisión, anticiparse, y tener <u>una buena comunicación transversal</u> con todas las partes involucradas, el secretismo no favorece sino que entorpece, necesitamos la cooperación y participación de nuestro equipo y cuantos más datos tengan más fácil serán que realicen su labor y que puedan responder positivamente a los imprevistos.

Desde el principio hasta el final hemos de ser rigurosos y precavidos, no podemos olvidar ninguno de los factores mencionados.

El triunfo lo obtendremos si ensayamos, somos profesionales y exigimos a todos nuestros colaboradores lo sean. Es nuestra imagen la que está en juego así como la reputación de la empresa para la que trabajamos y de la que somos representantes.

Tanto en el protocolo como en el mundo de los eventos sean estos actos organizados en hoteles o en cualquier otro sitio emblemático y singular queda patente la importancia de la seguridad, del control de acceso a los mismos, la previsión de todos los materiales y elementos necesarios para el fluido desarrollo del acto, la información precisa y detallada y la coordinación.

Por sus diferentes localizaciones, ofrecer variedades gastronómicas y diferentes *outlets* con alternativas de cocinas diferentes, equipamiento y materiales 'in situ', buena logística, personal especializado y profesional, y todas las medidas de seguridad intrínsecas los hoteles son lugares idóneos para ser elegidos con confianza y seguridad centro de nuestros actos y eventos.

El concepto de *customer experience* aplicado a la seguridad en los eventos

Janet Castro Milán Fundadora y manager de event-to

Cómo citar este artículo según APA

Castro, J. (2017). El concepto de *customer experience* aplicado a la seguridad en los eventos. En O. Sánchez González (coord.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (pp. 183-198). Madrid: Icono14

Resumen

En un mundo empresarial cada vez más competitivo, la importancia del producto y el precio han pasado a ocupar un segundo lugar, colocándose por debajo de la gestión de las relaciones con los clientes tal y como comentan los investigadores Curry et al (2002), García I. (2001), Huete (2003), Iglesias (2003), Madariaga Jesús Gª. (2002), Mudambi, Ph D (2002), Ponzoa J.M. (2002), Reinares P., Renart (2004), Rigby, D.K., Frederick F.R. y Schefter, P. (2002), Suárez et al (2007), Valenzuela, L. (2007), Windlund, Per (2003), entre otros, ya que las relaciones son fundamentales en un sector en la que las interacciones o puntos de encuentro entre la empresa y sus clientes son múltiples y complejas (Gummesson, 1991).

Palabras clave: experiencia, experiencia del cliente, seguridad, evento, organización.

Abstract

In an increasingly competitive business world, the importance of the product and the price have gone on to take second place, being placed under the management of customer relationships as researchers Curry et al (2002), Garcia I. (2001), Huete (2003), Churches (2003), Madariaga Jesus G^a (2002), Mudambi, Ph D (2002), Ponzoa J.M. (2002), P. Reinares, Renart (2004), Rigby, D. K., Frederick F. R. and Schefter, P. (2002), Smith et al (2007) L. Valenzuela (2007), Windlund, Per (2003), among others, as relations are fundamental in a sector in which interactions or meeting points between the company and its customers are many and complex (Gummesson, 1991).

While it is true that currently experience design has become a strategy of differentiation, attraction and customer loyalty for companies so it is the fact that the extraordinary experiences produce extraordinary results that bring the company an advantage competitive and a differential value.

Keywords: experience, customer experience, security, event, organization.

Introducción y objetivo de la investigación

Partiendo de esa afirmación, el objetivo central de mi investigación se basará en analizar la importancia de la experiencia del cliente aplicada a la seguridad en los eventos.

En este sentido, cabe mencionar que las Políticas de Seguridad Informática (PSI) surgen como una herramienta organizacional que servirá a los organizadores de eventos para concienciarse sobre la importancia y sensibilidad de la seguridad de la información que permitirá a su empresa desarrollarse y mantenerse en un mercado cada vez más competitivo.

Evento es un término genérico que designa a cualquier tipo de reunión profesional de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas, conocimientos, y/o experiencias entre los participantes.

(Colectivo de Autores, 2003)

Todas las experiencias son importantes. Las experiencias hacen parte de la vida de las personas, no sólo marcan la historia de las mismas, sino que también permiten el entendimiento del mundo a través de la interacción con el entorno.

(Shedroff, 2009)

Un evento es subjetivo, percibido exclusivamente por la persona que vive aquel determinado momento. La experiencia es efímera, dura sólo un instante aunque su valor residual, el recuerdo, es eterno.

Nuestro futuro está encadenado a nuestro pasado... nuestras experiencias presentes ganan una dimensión y la resonancia cuando podemos distinguirlas en trazos de personas, lugares y sensaciones que han dejado una marca dentro de nosotros y nos empujan a ser los individuos que somos.

(Wendlinger, 1995)

Este objetivo general se puede desglosar en varios objetivos específicos que se exponen a continuación:

- a. Examinar el concepto de experiencia desde el punto de vista de la gestión empresarial a partir de la revisión de la literatura especializada.
- b. Analizar la gestión de la experiencia del cliente describiendo sus ventajas e inconvenientes y planteando su viabilidad como alternativa estratégica en la seguridad que implica la diferenciación de las empresas organizadoras de eventos que la desarrollan.
- c. Identificar las estrategias más relevantes en la gestión de la experiencia del cliente en el entorno empresarial, turístico y del sector de organización de eventos.
- d. Investigar si en las empresas organizadoras de eventos existe conocimiento sobre la seguridad aplicada a la gestión de la experiencia del cliente. En su caso, qué tipo de acciones o actividades se llevan a cabo en los eventos, así como la valoración de los conceptos o ventajas asociados a la misma.

Metodología

La cuestión clave en todo este proceso es ¿cómo podemos medir esas experiencias? Dado que hablar de experiencia nos lleva inevitablemente a hablar de emociones, ello da lugar a la necesidad de identificar una serie de ítems que nos permitan describir y medir las experiencias.

Una vez definidos los ítems a analizar, se utilizará el método de pronóstico Delphi, como método cualitativo o subjetivo, siguiendo las 4 fases del proceso:

- Definición de objetivos.
- 2. Selección de expertos atendiendo tanto a la dimensión cualitativa como cuantitativa.
- 3. Elaboración y lanzamiento de los cuestionarios.
- 4. Explotación de los resultados.

Resultados

A partir de la metodología planteada se pretenden obtener resultados que permitan validar la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

Para crear experiencias que sean inolvidables, éstas deben reunir una serie de características que respondan a las motivaciones y expectativas del cliente de eventos. Estas motivaciones y expectativas se deberán identificar a partir de los ítems e indicadores estudiados, cuantificarlos y establecer formas de ponderación para determinar el grado de importancia dentro del concepto de experiencia aplicada a la seguridad en el mercado de eventos.

1. Conceptualización de la experiencia

Holbrook y Hirschman desarrollaron a mediados de 1980 el concepto de experiencia del cliente. Desde entonces, diferentes investigaciones del consumidor han ido ampliado la visión del concepto teniendo en cuenta un enfoque que considera a los clientes como seres racionales que toman decisiones.

Recientemente, el concepto de experiencia se ha convertido en un elemento indispensable para entender el comportamiento del consumidor (Addis y Holbrook, 2001), apareciendo una serie de expertos en marketing, entre ellos Bernd Schmitt (1999), La Salle y Britton (2003), Shaw y Ivens (2002), y Gentil, Spiller y Noci (2007) que reconocen la importancia de la experiencia como una forma de crear valor entre las compañías y sus clientes.

1.1. Concepto de experiencia

Para comenzar es importante hacer referencia a la conceptualización de la experiencia y destacar la idea de que, tal y como hemos comentado anteriormente, para las empresas actuales, el hecho de crear para sus clientes experiencias extraordinarias se ha convertido en un foco estratégico fundamental de su negocio.

Este interés continuo de la experiencia por parte del marketing se debe también, en parte, a los desafíos actuales a los que se enfrentan los profesionales y que incluyen las dificultades de diferenciación de productos y servicios (Carbone y Haeckel, 1994), el reconocimiento de la importancia de las experiencias por parte de los clientes en el desarrollo de clientes "promotores" (Allen, Reichheld y Hamilton, 2005) y la necesidad de lograr una ventaja competitiva (Gentile, Spiller y Noci, 2007).

De acuerdo con lo anterior, el proponer o identificar una política de seguridad requiere un alto compromiso por parte de los organizadores de eventos, además de agudeza técnica para determinar las posibles debilidades, y constancia para renovar y actualizar esta política de seguridad en un entorno cambiante como el que nos encontramos actualmente.

El término experiencia (del latín experientia, derivado de experiri, "comprobar") es una forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un evento o proveniente de las cosas que suceden en la vida, siendo un conocimiento que se elabora colectivamente.

Pine y Gilmore (1998: 98) afirman que un experiencia ocurre "cuando una empresa utiliza los servicios de forma intencionada, sus productos como accesorios, y existe un compromiso con los clientes de crear un evento memorable".

Kotler (1973) ya había mencionado la necesidad que tienen las marcas de posicionarse de manera diferente y no solo a través del precio o el surtido aportando a la definición de experiencia la creación de una atmósfera de consumo que produce emociones específicas sobre las personas, como el placer o la excitación que pueden aumentar sus posibilidades de compra.

2. Conceptualización de la política de seguridad

Una Política de Seguridad es un conjunto de requisitos definidos por los responsables de un sistema, que indica en términos generales que está y que no está permitido en el área de seguridad durante la operación general del sistema.

La RFC 1244 (Site Security Handbook) define Política de Seguridad como:

Una declaración de intenciones de alto nivel que cubre la seguridad de los sistemas informáticos y que proporciona las bases para definir y delimitar responsabilidades para las diversas actuaciones técnicas y organizativas que se requerirán.

Según Spafford, la política se refleja en una serie de normas, reglamentos y protocolos a seguir, donde se definen las medidas a tomar para proteger la seguridad del sistema; pero.... ante todo, "(...) una política de seguridad es una forma de comunicarse con los usuarios... Siempre hay que tener en cuenta que la seguridad comienza y termina con personas" y debe:

- Ser holística (cubrir todos los aspectos relacionados con la misma).
- Adecuarse a las necesidades y recursos.
- Ser atemporal.
- Definir estrategias y criterios generales a adoptar en distintas funciones y actividades, donde se conocen las alternativas ante circunstancias repetidas.

2.1. Claves para el desarrollo de un correcto análisis de riesgos

El análisis de riesgos supone calcular la posibilidad de que ocurra un siniestro a lo largo de la organización de un evento. Para ello, los organizadores de eventos deberían:

- Valorar económicamente el impacto de los posibles sucesos.
- Tener en cuenta la probabilidad de que ocurran cada uno de los problemas posibles.
- Conocer qué se quiere proteger, dónde y cómo, identificando los recursos (hardware, software, información, personal, accesorios, etc.) con que se cuenta y las amenazas a las que se está expuesto.

Una vez conocidos los riesgos, los recursos que se deben proteger y cómo su daño o falta pueden influir en la organización del evento es necesario identificar cada una de las amenazas que pueden vulnerar esos recursos ya que no debemos olvidar que existe una relación directa entre amenaza y vulnerabilidad.

Según su ámbito de acción, las amenazas se pueden dividir en:

- Desastre del entorno (Seguridad Física).
- Amenazas del sistema (Seguridad Lógica).
- Amenazas en la red (Comunicaciones).
- Amenazas de personas (Insiders-Outsiders).

Por todo ello, los organizadores de eventos deberían disponer de una lista de amenazas actualizadas que permitiera a los administradores de seguridad a identificar los distintos métodos, herramientas y técnicas que se podrían llevar a cabo en caso de vulnerabilidad de los sistemas de seguridad.

2.1.1. Principios para una adecuada estrategia de seguridad

Para establecer una estrategia de seguridad adecuada es conveniente pensar en una política de protección en los distintos niveles que esta debe abarcar y la interacción existente entre dichos factores.

Según Benson, en cada caso considerado, el plan de seguridad debería incluir una estrategia proactiva (proteger y proceder) a fin de reducir la cantidad de puntos vulnerables existentes y, una estrategia reactiva

(perseguir y procesar) o estrategia posterior al ataque con el fin de evaluar el daño que ha causado el ataque, a repararlo o a implementar el plan de contingencia desarrollado en la estrategia proactiva.

3. Conceptualización de evento

Los miembros de IXMA (Internacional Experiential Marketing Association) consideran que los consumidores actuales esperan que las marcas les proporcionen una experiencia no un mensaje más, esperan campañas que deslumbren sus sentidos y estimulen sus mentes.

(Galmés, 2012)

Soloaga (2000), define el evento como "una convocatoria privada a la que se invita a periodistas y personas relevantes en la sociedad o clientes especiales de la marca". Añade que detrás de cada evento hay un motivo de diversa índole, es decir, un objetivo que se marca la empresa y se debe alcanzar. Por este motivo añade que "son acontecimientos no espontáneos, planteados para ser recogidos por la prensa y potenciar el prestigio de quién está detrás de ellos".

3.1. Concepto de evento

La Real Academia Española define el término evento como "suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva".

Campos (2013) plantea que

el evento, por principio, es un acto en directo, efímero (irrepetible), relaciona en el mismo espacio al emisor y al receptor, va dirigido a un grupo específico de personas, es diseñado a medida y pretende generar una respuesta y actitud en su público.

3.1.1. El evento como herramienta de comunicación

Tal y como comentado anteriormente, los eventos cobran cada vez más importancia en las estrategias de comunicación de las empresas.

Bassat (2008) considera que el evento "puede ser la esencia de la comunicación de una marca".

Los eventos, por tanto, se configuran como parte de las campañas de comunicación que llevan a cabo las empresas, convirtiéndose en una herramienta fundamental que permite comunicar la marca a través de la experiencia.

Su objetivo principal es alcanzar un posicionamiento fuera de lo común en la mente del consumidor diferenciándose de los mensajes de comunicación publicitaria, generando un gran impacto a sus grupos de interés y su implicación a través de los cinco sentidos. Se trata pues de generar una experiencia de marca o también conocida como *Brand experience* para conseguir un mayor acercamiento al consumidor empleando todas las herramientas y medios posibles. Como bien señala Galmés (2010) "los profesionales empiezan a utilizar los eventos para generar experiencias de marca con sus públicos, lo que les permite conseguir unos objetivos concretos de comunicación de marketing".

Herrero y Campos (2010) destacan que los eventos se convierten en una herramienta estratégica en la comunicación de las empresas, porque además de comunicar, trasladan la imagen, el estilo y la responsabilidad social corporativa de una organización.

3.1.2. Tendencias actuales en los eventos

Tal y como dice el estudio de mercado 2014 del Grupo Evento Plus: "Los eventos comienzan a tener en cuenta que el participante, la persona para la cual hacemos el evento es el verdadero protagonista". Por tanto, lo que realmente importa actualmente no es lo que decimos al *target* sino lo que él entiende, asimila y acepta.

Para conseguirlo, es de vital importancia la implementación de políticas de seguridad que afectarán al funcionamiento de la organización y a la complejidad en la operativa de la organización de eventos.

El objetivo de todo organizador de eventos debe fundamentarse en que el evento será un éxito si se presta la importancia que corresponde al asistente. La clave está en ponerse en el lugar del participante, no sólo en centrarse en las necesidades u objetivos de comunicación de la marca, y comprobar si lo que se le ofrece es realmente lo que necesita. Para que el asistente se sienta protagonista, es necesario sorprenderle y conseguir que deje de ser un observador pasivo en el evento. Se trata de buscar experiencias que permitan interactuar con el asistente y que impacten al público, que lo involucren a través de actividades únicas o nuevos formatos con el objetivo de crear una experiencia inolvidable.

Conclusiones

Actualmente, el organizador de eventos debe reconocer que la experiencia del cliente es una valiosa herramienta de comunicación que le va a permitir desarrollar propuestas de valor basadas en ofrecer una combinación de interés sensorial, emocional, funcional y social. Para conseguir esto será necesario un profundo conocimiento de valores de consumo y capacidad de participación en el proceso de creación de los consumidores.

Este artículo, sin embargo, pretende plantear las líneas de investigación a seguir en el futuro. En primer lugar, es necesario analizar en profundidad la gestión de la experiencia del cliente describiendo sus ventajas e inconvenientes y planteando su viabilidad como alternativa estratégica que implica la diferenciación de las empresas organizadoras de eventos que la desarrollan.

En segundo lugar se trataría de identificar las estrategias más relevantes en la gestión de la experiencia del cliente en el entorno empresarial, turístico y del sector de organización de eventos.

En tercer lugar, investigar si en las empresas organizadoras de eventos existe conocimiento sobre la gestión de la seguridad en la experien-

cia del cliente. En su caso, qué tipo de acciones o actividades se llevan a cabo en los eventos, así como la valoración de los conceptos o ventajas asociados a la misma.

Para concluir es importante considerar que, para desarrollar experiencias inolvidables, éstas deben reunir una serie de características que respondan a las motivaciones y expectativas del cliente de eventos. Estas motivaciones y expectativas se deberán identificar a partir de los ítems e indicadores estudiados, cuantificarlos y establecer formas de ponderación para determinar el grado de importancia dentro del concepto de experiencia aplicado a la seguridad en el mercado de eventos.

Bibliografía

- Addis, M. y Holbrook, M. B. (2001). On the Conceptual Link between Mass Customisation and Experiential Consumption: An Explosion of Subjectivity, *Journal of Consumer Behaviour*, 1(1), pp. 50-66
- **Allen, J., Reichheld, F.** y **Hamilton, B.** (2005). Tuning into the Voice of your Consumer, *Harvard Management Update*, 10 (10), pp. 3-5
- Arnold, M.J. y Reynolds, K.E. (2003). Hedonic Shopping Motivations, Journal of Retailing, 79 (2), p. 77
- **Arnould, E., Price, L.** y **Zinkhan, G.** (2004). Consumers, 2nd edition, New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Bagozzi, R. P., Gopinath, M. y Nyer, P.U. (1999). The Role of Emotions in Marketing, Journal of the Academy of Marketing Science, 27 (2), pp. 184-206
- Bassat, L. (2008). El evento puede ser la esencia de la comunicación de una marca.
- **Benson, C.** Estrategias de Seguridad. Inobis Consulting Pty Ltd. Microsoft® Solutions. http://www.microsoft.com/latam/technet/articulos/200011
- Brakus, J.J., Schmitt, B.H. y Lia Zarantonello (2009). Brand Experience: What Is It? How Is It Measured? Does It Affect Loyalty?, *Journal of Marketing*, 73 (3), pp. 52-68

- **Biedenbach, G.** y Marell, A. (2010). The Impact of Customer Experience on Brand Equity in a Business-to-Business Services Setting, *Journal of Brand Management*, 17 (6), pp. 446-58
- Campos, G. (2013). El mercado de eventos se mueve: del Show al Business (en línea)
- Carù A. y Cova, B. (2003). Revisiting Consumption Experience, Marketing Theory, Vol.3, (2), pp. 267-286
- **Chase, R.** y **Dasu, S.** (2001). Want to perfect your company's service? Use behavioral science. Harvard Business Review.
- Curry, J. y Curry, A. (2002). CRM, como implementar y beneficiarse de la gestión de las relaciones con los clientes. Ed. Gestión 2000.
- **De Vine, J.** y **Gilson, K.** (2010). *Using behavioral science to improve the customer experience*. McKinsey Quarterly. February 2010.
- **Frow, P.** y **Payne, A.** (2007). Towards the Perfect customer experience, *Brand Management*, 15 (2), pp. 89-101
- Fuente, J.L. y Herrero, J.C. (2011). La comunicación en el protocolo. Las redes sociales, Internet y los medios tradicionales en la organización de eventos. Madrid: Ediciones Protocolo
- Galmés, M.A. y Victoria, J.S. (2012). La organización de eventos en el contexto de las Comunicaciones Integradas de Marketing (IMC): el valor de la experiencia. Pensar en publicidad, 6 (1), pp. 15-34
- Galmés Cerezo, M.A. (2010). La Organización de eventos como herramienta de comunicacion de marketing. Modelo integrado y experiencial Universidad de Málaga.
- Gentile, C., Spiller, N. y Noci, G. (2007). How to Sustain the Customer Experience:

 An Overview of Experience Components that Cocreate Value with the Customer,

 European Management Journal, 25 (5), pp. 395–410.
- **Grewal, D., Levy, M.** y **Kumar, V.** (2009). Customer Experience Management in Retailing: An Organizing Framework, *Journal of Retailing*, 85 (1), pp. 1-14
- **Gilmore, J.H., Pine, J.B.** (2002). Differentiating Hospitality operations via Experiences: Why selling services is not enough, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43 (3), pp. 87-97

- **Gummesson, E.** (1991). Marketing-orientation Revisited: The Crucial Role of the Parttime Marketer. *European Journal of Marketing*
- Healy, Michael J., Beverland, M.B., Oppenwal, H. y Sands, S. (2007). Understanding Retail Experiences – The Case for Ethnography, *International Journal of Market* Research, 49 (6), pp. 751-778
- Herrero, J. y Campos, G. (2010). El necesario protocolo en la comunicación organizacional
- **Hoch, S.J.** (2002). Product Experience Is Seductive, *Journal of Consumer Research*, 29 (3), pp. 448-54
- Holbrook, M.B. y Hirschman, E.C. (1982), The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings and Fun, *Journal of Consumer Research*, 9, September, pp. 132-140
- Hui, M.K. y J.E.G. Bateson (1991). Perceived Control and the Effects of Crowding and Consumer Choice on the Service Experience, *Journal of Consumer Research*, 18 (2), pp. 174-84
- **Huete, L., Pérez, A.** (2003). Clienting. Marketing y Servicios para rentabilizar la lealtad. Ed. Deusto
- Iglesias Bedós, O. (2003). El marketing relacional y las relaciones como ejes fundamentales del marketing en el sector turístico. I Coloquio Predoctoral Europeo de Turismo ESADE-IMHI (CORNELL-ESSEC)
- Kerin, R.A., Jain, A. y Howard, D. J. (1992). Store Shopping Experience and Consumer Price-Quality-Value Perceptions, *Journal of Retailing*, 68 (4), p. 376
- **Kotler, P.** (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing*. 49 (4), pp. 48-64.
- **LaSalle, D.** y **Britton, T.A.** (2003). *Priceless: Turning Ordinary Products into Extraordinary Experiences*. Boston, MA, Harvard Business School Press.
- Pine, J. y Gilmore, J. (1998). Welcome to the Experience Economy, *Harvard Business Review*, July-August, pp 97-105.
- **Lenderman, M.** (2008). *Marketing Experiencial. La Revolución de las Marcas*. Madrid: Editorial ESIC

- Lodos, H. (2011). Lo emocional en las marcas
- Pine, J. y Gilmore, J. (1998). Welcome to the Experience Economy, *Harvard Business Review*, July-August, pp. 97-105
- Masterman, G. y Wood, E. (2008). Event Marketing: Measuring an experience. Venice:
 7th International Marketing Trends Congress Jan 17th/19th
- Molero, V. y Moreno, F. (2008). Marketing de Vanguardia, en *Manual de Marketing*.

 Madrid: Editorial ESIC
- Poulsson, S. y Kale, S. (2004). The Experience Economy and Commercial Experiences, The Marketing Review, 4 (3), pp. 267-77
- **Pullman, M.E.** y **Gross, M. A.** (2004). Ability of Experience Design Elements to Elicit Emotions and Loyalty Behaviors, *Decision Sciences*, 35 (3), pp. 551-78
- Reinares P., Ponzoa J.M. (2002). Marketing Relacional. Un nuevo enfoque para la seducción y fidelización del cliente. Ed. Prentice Hall
- Renart, L. (2004). CRM: tres estrategias de éxito. Edición: Emma Tonijuan
- Rozúa, B. (2013). Eficacia de los eventos deportivos y el marketing experiencial como forma de comunicación. Compé: Revista Científica de Comunicación, Protocolo y Eventos (2), pp. 129-144
- **Rigby, D.K., Frederick F.R.** y **Schefter, P.** (2002). Avoid the four perils of CRM. *Harvard Business Review.* 80 (2) February
- Schmitt, B.H. (1999). Experiential Marketing: How to Get Customers to SENSE, FEEL, THINK, ACT and RELATE to Your Company and Brands. New York, The Free Press
- **Schmitt, B.H.** (2003). Customer Experience Management: A Revolutionary Approach to Connecting with Your Customers. Hoboken, N.J.: Wiley
- Shedroff, N. (2009). Experience Design 1.1. San Francisco, CA: New Riders Publishing
- Spafford, G. (2000). Manual de seguridad en redes. Argentina: ArCERT
- Suárez L., Vázquez R., Díaz A. M. (2007 (b)). La confianza y la satisfacción del cliente: variables clave en el sector turístico. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 16 (3)

- **Thompson, C.J.** y **Haytko, D. L.** (1997). Speaking of Fashion: Consumers' Uses of Fashion Discourses and the Appropriation of Countervailing Cultural Meanings, *Journal of Consumer Research*, 24, Junio, pp. 15-42
- **Torrents, R.** (2005). Eventos de empresa: el poder de la comunicación en vivo. Barcelona: Ediciones Deusto.
- **Tynan, C.** y **McKechnie, S.** (2009). Experience Marketing: A Review and Reassessment, Journal of Marketing Management, 25 (5/6), pp. 501-517
- Valenzuela L.M. (2007).La gestión del valor de la cartera de clientes y su efecto en el valor global de la empresa. Diseño de un modelo explicativo como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas de marketing. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid
- Verhoef, P., Lemon, K., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M. y L. Schlesinger (2009). Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies, *Journal of Retailing*, 85 (1), p. 31
- **Winsted, K.F.** (2000). Service behaviours that lead to satisfied customers, *European Journal of Marketing*, 34 (3/4), pp. 399-417
- Wohlfeil, M. y Whelan, S. (2005). Event-Marketing: When brands become "real-lived" experiences. Waterford Institute of Technology, Ireland.
- Wendlinger, B. (1995). The Memory Triggering Book. Oakland CA: Proust Press

Biografía

Olga Sánchez González

Doctora en Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad Complutense de Madrid. Graduada en Turismo y en Protocolo y Organización de Eventos, Máster en formación para el profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional. Máster en Dirección de Protocolo, Producción, Organización y Diseño de Eventos. Más de 18 años en el sector de la comercialización y el marketing en Hostelería y Turismo en empresas públicas y privadas.



Más de siete años como profesora y docente de distintas capacitaciones y niveles educativos. Profesora e Investigadora de Universidad en materia de Protocolo, Organización y gestión integral de Eventos, Marketing, Hostelería y Turismo.

Profesora acreditada por la Comunidad de Madrid de Certificados de Profesionalidad en familias profesionales de administración y gestión, comercio y marketing, y hostelería y turismo.

En el momento en el que uno de los invitados en un evento privado se encuentra amenazado de muerte, empiezo a replantearme los conocimientos de seguridad adquiridos durante mis estudios y llegando a la conclusión de que son insuficientes, comienzo mi camino en el doctorado y en la difusión y concienciación de esta disciplina en el sector de la organización de eventos públicos y privados.