



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

Abordando el COVID-19

Requerimientos para la Reapertura de Eventos de Negocios

VERSIÓN 3

MARZO 2021

Esta guía, preparada por la Asociación Internacional de Centros de Convenciones (AIPC), la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) y la Asociación Global de Ferias (UFI), tiene como objetivo ayudar a los centros de convenciones, recintos feriales, organizadores de eventos y congresos y destinos de reuniones a prepararse para una reapertura progresiva y segura de los negocios luego del brote inicial del COVID-19.

Cómo Usar Esta Guía

1| Buenas Prácticas: Recomendaciones

1.1 Recomendaciones de Gestión de Riesgos COVID-19 en la Reapertura de Negocios

1.2 Aplicación de Recomendaciones de Gestión de Riesgos COVID-19

2| Buenas Prácticas: Casos de Estudio|Experiencias de Reapertura de Eventos

3| Buenas Prácticas: Seguridad Individual y del Personal

3.1 Análisis de Riesgos

3.2 Manejo del Uso de Materiales de Prevención

4| Buenas Prácticas: Distanciamiento Físico

4.1 General

4.2 Barreras y Marcas de Piso

4.3 Particiones Transparentes

4.4 Distancia Entre Stands y Pasillos de Circulación

4.5 Diseño "Tipo Conferencia"

5| Buenas Prácticas: Medidas de Salud y Seguridad

5.1 General

5.2 Comunicaciones

5.3 Manejo de Crisis

5.4 Servicio de Alimentos, Bebidas y Banquetes

5.5 Transporte y Logística

5.6 Proveedores Terciarios

6| Buenas Prácticas: Control de Multitudes

7| Buenas Prácticas: Fomentar y Hacer Cumplir las Medidas

7.1 Exhibir Medidas y Regímenes de Limpieza

7.2 Marco Legal Deberes y Responsabilidades

7.3 Comunicación con Autoridades Locales

7.4 Puntos de Servicio Médico³⁸

7.5 Capacitaciones de Prevención del COVID-19

7.6 Manejo de Inquietudes en Recinto

7.7 Monitoreo Nuevas Fuentes de Información

7.8 Monitoreo Movimiento Multitudes en Tiempo Real

Apéndice 1 |

Ejemplo de Hoja de Auditoría Para La Inspección de Medidas Generales de Desinfección, extraída y por cortesía de Lear Corporation "Safe Work Playbook" (2ª Edición).

Apéndice 2 |

Ejemplo de Herramienta de Evaluación de Riesgos: Fairhurst and Murray Sport International Risk Register

Apéndice 3 |

Visitantes/Empleados que Presentan Síntomas en el Trabajo. Formulario extraído y por cortesía de Lear Corporation 'Safe Work Playbook' (2nd Edition)

Apéndice 4 |

Instrucciones de Limpieza por cortesía del Scottish Event Campus en Glasgow, Scotland

Apéndice 5 |

Comunicado de Prensa de Brussels Expo sobre el uso de tecnología UV-C

Apéndice 6 |

Ejemplo de Comunicado de Prensa sobre Preparaciones para la Reapertura de Messekeskus Helsinki en Finlandia

Apéndice 7 |

Ejemplo de Hoja de Registro Diario Sobre el Estado de las Medidas Anti-COVID de KINTEX, Corea del Sur

Apéndice 8 |

Fuente Abierta 'All Secure Standard' of Principles por Informa, Reed and Clarion



Carta de los presidentes:

Aunque muchos mercados en todo el mundo todavía no pueden reabrir para los negocios, vemos signos de esperanza y los primeros pasos hacia la próxima normalidad para nuestra industria. En un número creciente de regiones, las autoridades locales están permitiendo que los eventos tengan lugar, aunque a menor escala y respetando estrictos protocolos de seguridad. Estas autoridades se dan cuenta de que los eventos organizados son importantes para la reactivación de la economía y enfrentan el reto de equilibrar esto con los desafíos de salud y seguridad. En realidad, los eventos de negocios pueden impulsar la actividad económica y proporcionar puestos de trabajo muy necesarios, por lo que deben priorizarse para la reapertura.

Necesitamos apoyar a estas autoridades para que tomen la decisión correcta, brindándoles información sobre cómo y por qué deben realizarse los eventos organizados. La nueva versión de esta Guía es uno de los recursos que se utilizarán para reforzar activamente su confianza. No solo contiene información actualizada sobre las medidas a tomar, sino también una docena de mini casos de estudios de eventos que han tenido lugar con éxito en las últimas semanas y meses, lo que demuestra la agilidad de nuestra industria y nuestra capacidad para hacer lo que hacemos tan bien: abrir nuestras puertas y manejar adecuadamente la congregación de personas de una manera segura y protegida.

La Guía también demuestra el poder de la colaboración entre nuestras respectivas asociaciones - AIPC, la Asociación Internacional de Centros de Convenciones, ICCA, la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones y UFI, la Asociación Global de la Industria de Ferias - y estamos muy orgullosos de ver que esta Guía es considerada un documento de referencia por un número creciente de autoridades locales.

La colaboración también nos permite agilizar el flujo de información a nuestros miembros. Al respaldar colectivamente el contenido de esta Guía, brindamos un enfoque integrado a un problema común: un depósito central de soluciones, listo para ser utilizado por los miembros de la industria.

Esta Guía, y las otras dos Guías COVID-19 que la precedieron, solo fueron posibles como resultado del enorme y continuo esfuerzo realizado por miembros concedores de nuestras asociaciones cuyas experiencias, conocimientos y acceso a recursos altamente relevantes, hicieron posible la elaboración oportuna de este documento. En nombre de toda la industria, queremos reconocer y agradecer a todos y cada uno de los involucrados por sus contribuciones; en ese sentido, consulte la lista de colaboradores que hemos identificado en la página 2.

Aloysius Arlando Presidente AIPC | **James Rees** Presidente ICCA | **Mary Larkin** Presidenta UFI

CONTENIDO NUEVO DE LA V3 INDICADO CON ESTE ÍCONO 

La pandemia mundial del COVID-19 ha tenido un impacto profundo y sin precedentes en la industria, así como sobre el comercio y la sociedad en general. Prácticamente todos los centros de convenciones y recintos feriales del mundo se vieron obligados a detener sus operaciones a medida que la ola inicial de infecciones se expandía. A principios de marzo de 2020, AIPC y UFI publicaron una guía de buenas prácticas para ayudar a los miembros a manejar la crisis que se desarrollaba, y en abril de 2020, más orientaciones sobre la adaptación de los recintos en instalaciones de emergencia temporal fueron brindadas. Es un rol que muchos recintos adoptaron para servir a su comunidad en un momento de necesidad, incluso si nunca fueron diseñados para convertirse en hospitales de emergencia, instalaciones de alojamiento o sitios auxiliares de pruebas de salud.

Esta guía, entonces, se centra en la siguiente fase, la reapertura para negocios, con AIPC, ICCA y UFI uniendo fuerzas para encontrar y mostrar buenas prácticas en todo el mundo. No se puede enfatizar lo suficiente la necesidad de AIPC, ICCA y UFI de (nuevamente) unirse y colaborar estrechamente en esta nueva era de "pos-emergencia COVID-19". La razón es que hay un gran vacío de conocimiento sobre cómo operar eventos de manera adecuada, segura y responsable mientras los requisitos exactos en la mayoría de los países todavía están poco definidos.

Recopilar, examinar y presentar buenas prácticas sobre cómo hacer bien las cosas es, por lo tanto, más importante que nunca, y tener un recurso práctico como base es igual de valioso. Sobre la base del documento "Recomendaciones a nivel global para la reapertura de ferias y eventos B2B tras la emergencia del COVID-19", publicado el 5 de mayo de 2020, que en sí mismo representa un hito y un gran esfuerzo, surge esta guía conjunta AIPC - ICCA - UFI que pretende ser un recurso de este tipo, combinando tantas buenas prácticas emergentes dentro de la industria como sea posible. Esta guía

también incluye buenas prácticas seleccionadas de otras industrias y organizaciones.

AIPC, ICCA y UFI enfatizan que esta guía es solo eso: una guía basada en ejemplos. Los requisitos legales locales, regionales y nacionales de salud, seguridad y medio ambientales, difieren enormemente de un país a otro, de un servicio a otro y de un producto a otro, y esta guía no pretende representar ni suplantar esto.

Al mismo tiempo, instamos al lector a reconocer que el recinto es solo una parte de la experiencia general del evento, y que una respuesta completa del destino también debe incluir medidas que aborden otros componentes, incluidos el alojamiento, el transporte y lugares fuera del recinto. Si bien nuestro enfoque está principalmente relacionado con el centro, hay un creciente cuerpo de orientación disponible que aborda más directamente estas otras áreas esenciales y lo alentamos a que haga referencia a esto en beneficio de los clientes, organizadores y agencias gubernamentales que puedan ser parte del proceso de decisión de reapertura.

Este documento es producto de muchas horas de trabajo duro de un gran equipo de contribuyentes de AIPC, ICCA y UFI, y estamos muy agradecidos por todas sus contribuciones. Entre los contribuyentes clave:

AIPC • ICCA • UFI Miembros del Grupo de Trabajo Conjunto de Seguridad y Protección:

Carlos Moreno Clemente | Jefe de Movilidad, Fira Barcelona

Sunil Govind | Director Senior de Gestión y Operaciones de Instalaciones, Centro Internacional de Exposiciones de Bangalore

Darren Horne | Gerente Senior de Seguridad y Protección, Melbourne Centro de Exposiciones

Mark Laidlaw | Director de Operaciones, Scottish Event Campus

Sethu Menon | Vicepresidente Senior de

Operaciones, DWTC Dubai

Michiel Middendorff | Gerente General, Foro Mundial

Robert Noonan | Director de Seguridad de la Información, Convención de Boston y Centro de Exposiciones | Autoridad del Centro de Convenciones de Massachusetts

Mark ten Oever | Gerente de Seguridad, RAI Amsterdam

Tomas von Tourtchaninoff | Jefe de Unidad, Seguridad y Protección, Stockholmsmassan

Muhammad Yusri | Gerente de Seguridad del Recinto, Prevención del Delito y Operaciones, SingEx

Además, se recibió asistencia especial de otros miembros de AIPC ICCA y UFI y otros expertos, en particular:

Desiree Balthussen | Director de Convenciones, Rotterdam Ahoy, Países Bajos.

Pieter Bindt | RADM RLNLN (Ret), Países Bajos

Diego Cortese | Vicepresidente - Lugar Comercial, Dubai World Trade Center

Matt Coyne | Director Comercial del Grupo, GES, Reino Unido

Ray Day | Vicepresidente, Grupo Stagwell, EE. UU.

Denis Delforge | CEO, Brussels Expo, Bélgica

Malin Erlandsson | Director de Congresos y Evenos, Svenska Massan Gothenburg

Don Gilpin | Presidente y COO, International Facility Management Association (IFMA)

Jake Griesenauer | Gerente de Producto, Operaciones de recinto, Ungerboeck

Irene Hayes | Gerente de Planificación de

Sedes, Dubai World Trade Center

Jo-Anne Kelleway | CEO, Info Salons Group (una empresa Freeman), Australia

Michael Kruppe | Gerente General, Nuevo Centro Internacional de Exposiciones de Shanghai (SNIEC), China

Pascal Lagadec | Vicepresidente de Ventas y Desarrollo de Negocios, Fielddrive

Diane Levine | Director Ejecutivo, IFMA Foundation

Jonathan Lucas | Departamento Promoción MICE, Osaka Convention & Tourism Bureau

Mark Maydon | Director Comercial, Crowd Connected, Reino Unido

Lisa Oliveri | Vicepresidente, CSO Center ASIS International, y Director del Global Safty and Security, Education Development Center

Nona Reuter | Diseñador gráfico, UNICEF

Eduardo Rodriguez | Director de Operaciones, Tarsus México

Angeline Van den Broecke | Director de Desarrollo de Negocios Globales y Marketing, Centro de Convenciones de Kuala Lumpur, Malasia

Elfi Van Der Valk | COO, Van Der Valk Care y Van der Valk Vitaal, Países Bajos

Andy Williams | Vice Presidente, Safe Hotels

Frank Yang | Director de Marketing y Desarrollo de Negocios, Centro Internacional de Exposiciones y Convenciones de Corea (KINEX), Corea del Sur

 **Nuevos Contribuyentes:**

Ali AbdulQader | Director Senior de Ingeniería, Dubai World Trade Center

Denitsa Arabadzhieva | Directora Adjunta,

Convenciones II, Grupo de Experiencia de Desarrollo, Singapore Tourism Board

David Audrain | Director Ejecutivo, Society of Independent Show Organizers (SISO) y Co-Presidente, Exhibitions & Conferences Alliance (ECA)

Elena Hurtado Avina | Directora General, Intermoda, México

Marije Bouwman | Gerente de Seguridad, World Forum

Ana Luisa Diniz Cintra | Directora, Centro de Convenciones Reboucas, Sao Paulo, Brasil

Nino Gruettke | Director Ejecutivo, Tarsus Asia

Cordelia von Gymnich | Vicepresidenta de Servicios, Messe Frankfurt

José Navarro Meneses | Director General, Tarsus México

Sandra Orth | Gerente General, Koelnmesse

Frank Peters | Dueño, Virtus Communications

Eduardo Rodriguez | Director de Operaciones, Tarsus México

Francisco Sotomayor | Director General, Grupo GL Events Chile

Alan Steel | Director Ejecutivo, New York's Jarvit Center

Cómo Usar Esta Guía

La información en este documento se divide en siete capítulos principales. Los capítulos con nuevo contenido se indican con **V3**:

1. Marco de Recomendaciones **V3**
2. Casos de Estudio **V3**
3. Seguridad Individual y del Personal **V3**
4. Distanciamiento Físico
5. Medidas de Salud y Seguridad **V3**
6. Control de Multitudes
7. Fomentar y Hacer Cumplir las Medida **V3**

Estos siete capítulos están destinados a estructurar la información de acuerdo con las recomendaciones UFI del 5 de mayo de 2020, que fueron producidas a través y en colaboración con actores involucrados en ferias, eventos, congresos y convenciones y cubren las principales áreas de operaciones. El Capítulo 4, Medidas de Salud y Seguridad, tiene una gran cantidad de conocimientos generales, así como material en torno a cinco áreas específicas, a saber:

- a. Comunicaciones
- b. Manejo de Crisis
- c. Servicio de Alimentos, Bebidas y Banquetes
- d. Transporte y Logística
- e. Proveedores Terciarios

Todos los capítulos se subdividen en secciones. Estas secciones siguen los esquemas generales de las recomendaciones UFI, con adiciones seleccionadas. Como no toda la información proporcionada se puede colocar claramente en un solo capítulo o sección, necesariamente habrá alguna superposición.

La gerencia de AIPC, ICCA y UFI espera que la orientación proporcionada contribuirá al éxito en la reapertura de centros de convenciones y recintos feriales, así como a la recuperación de la industria de reuniones y eventos internacionales a raíz del brote inicial del COVID-19.

Como el contexto y las circunstancias operativas individuales de cada centro de convenciones o

recinto ferial variarán ampliamente (entre otros factores, debido a las diferentes reglas de las autoridades de salud y normas de privacidad), y como los recintos varían en tamaño, ubicación y servicios, la conveniencia, aplicabilidad y proporcionalidad de varios planes, protocolos y procedimientos, deben ser tomados en cuenta al considerar su uso.

Donde se mencionan documentos u otros recursos a lo largo de este texto, estos deberían, en la mayoría de los casos, ser consultados directamente a través del enlace proporcionado o mediante la búsqueda en internet. Todos los documentos expuestos de AIPC, ICCA y organizaciones que son miembros de UFI, se utilizan con su permiso para mejorar la membresía y la industria.

UNA NOTA SOBRE LA TERMINOLOGÍA: se pide a los lectores que ejerzan una medida de flexibilidad cuando se trata de términos utilizados en este documento, teniendo en cuenta que muchas personas usan términos diferentes para el mismo concepto. Por ejemplo: salud y prevención vs. seguridad pública, medidas vs. controles, gran brote vs. pandemia, Coronavirus vs. COVID-19, etc. Además, la abreviatura HSE (*Health, Security, Environment*) que aparece a lo largo de este documento, que significa Salud, Seguridad y Ambiente – un término ampliamente utilizado en la industria cuando se refiere al ámbito del trabajo en el que se toman las contramedidas COVID-19, pero ciertamente no es universal. Para facilitar su uso, lo aplicamos ampliamente en este texto. Dado lo anterior, aplique flexibilidad hacia la terminología utilizada en este documento al leer y usar la guía. Gracias.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: AIPC, ICCA y UFI hacen todo lo posible para garantizar la precisión del material publicado, pero no se hacen responsables de los errores, erratas o información desactualizada en esta publicación. AIPC, ICCA y UFI no son responsables de ninguna conclusión extraída o medidas tomadas en base a esta publicación.

1. Buenas Prácticas: Recomendaciones

El uso de un marco para abordar los riesgos y preocupaciones derivados del COVID-19 es esencial para quienes proponen nuevos planes y procedimientos de forma estructurada, particularmente si esos planes y procedimientos serán llevados a cabo por todo un sector o industria. Para ofrecer claridad proactiva y perseguir un nivel básico de estandarización que ayude a definir los requerimientos, UFI publicó una serie de medidas especiales plasmadas en el

documento “Recomendaciones a nivel global para la reapertura de ferias y eventos B2B tras la emergencia del COVID-19” el 5 de mayo de 2020.

El documento UFI inicial de las recomendaciones, incluye una lista de las organizaciones que contribuyeron y respaldaron el documento. La lista se puede encontrar en:

<https://www.ufi.org/coronavirus/>.

1.1. Recomendaciones de Gestión de Riesgos COVID-19 en la Reapertura de Negocios

I. Garantizar la seguridad individual y del personal	Planeación	Operacional	Post-evento
Realizar análisis de riesgo.	x	x	x
Administrar el uso de materiales de prevención (ej. proporcionar máscaras, gel desinfectante, pañuelos desechables).	x	x	x
II. Habilitar el distanciamiento físico	Planeación	Operacional	Post-evento
Introducir barreras y marcar el piso para indicar las regulaciones de espacio para todas las filas y espacios públicos (ej. entradas, restaurantes y baños). Agregar una división o barrera transparente entre los muebles usados en la feria (ej. Mostrador o mueble de admisión, registro y servicio al cliente) y las personas.	x	X	X
Permitir amplia distancia entre stands y pasillos de circulación.	x	X	X
Usar el diseño “tipo conferencia” para eventos paralelos y así permitir el distanciamiento físico.	x	X	
III. Aumentar las medidas de salud y seguridad	Planeación	Operacional	Post-evento
Habilitar el control de acceso y realizar exámenes de salud (ej. monitoreo unificado de temperatura).	x	X	X
Trabajar con pautas que traten/nieguen la entrada a los participantes /asistentes interesados que no pasen la prueba de detección de salud (ej. establecer áreas de aislamiento; informar al departamento local de control de enfermedades).	x	x	X
Generar prácticas habituales de limpieza, saneamiento y desinfección en las áreas de uso común.	x	x	X
Proporcionar estaciones de desinfección y lavado de manos.	x	x	x
Habilitar la política de no contacto (ej. evite darse la mano y considere saludos alternativos; fomente el pago sin contacto; planifique un espacio dedicado para el expositor y visitante para interactuar de forma segura).	x	x	x

Recintos y salas de exhibición ventiladas, así como otras instalaciones con aire acondicionado y procesos de filtración de aire.	x	x	x
Adaptar políticas frecuentes de eliminación de residuos.	x	x	x
Facilite y fomente que los expositores y organizadores tengan regímenes de limpieza y desinfección de los stands, exhibiciones y materiales promocionales (ej. sugiera que sus materiales promocionales sean electrónicos).		x	
Comunicaciones	x	x	x
Manejo de Crisis	x	x	x
Servicio de Alimentos, Bebidas y Banquetes	x	x	x
Transporte y Logística	x	x	x
Proveedores externos	x	x	x
IV. Implementar políticas de control de multitudes	Planeación	Operacional	Post-evento
Gestionar el flujo de asistentes (ej. supervisar rutas de acceso, espacio en filas y entradas; separar diferentes áreas del evento y control de acceso).	x	x	x
Adaptar el proceso de registro y gestionar la configuración para reducir el contacto en el sitio (ej. fomentar el registro en línea siempre que sea posible; imprimir credenciales/gafetes/acreditaciones/pases en casa).		x	
Gestionar y controlar el número de participantes en el piso de exhibición /espacio expositivo del recinto (ej. racionalizar/simplificar el espacio en bruto/diseños de stands y métodos de construcción para reducir el tiempo de montaje y desmontaje; permitir un plazo más largo para armar y desmontaje).	x		x
Gestionar el número de asistentes en el piso de exhibición/espacio expositivo del recinto (ej. establecer un número límite basado en el área en metros cuadrados brutos del recinto/pabellón, según lo propuesto por los gerentes de seguridad de la feria; asignar tiquetes de boletería y entradas a días y horas designadas).		x	
Gestionar y controlar la oferta de catering para permitir el distanciamiento físico y fomentar medidas de higiene adicionales (ej. mesas distanciadas y capacidades limitadas dentro de las áreas de restaurantes; evitar estaciones de servicio tipo buffet; ofrecer alimentos preenvasados).		x	
V. Fomentar y hacer cumplir las medidas	Planeación	Operacional	Post-evento
Mostrar de forma accesible para el público las medidas y regímenes de limpieza.	x	x	x
Trabajar en un marco legal que defina			

claramente los deberes y responsabilidades de todas las partes interesadas involucradas.	x	x	x
Establecer y mantener comunicación directa con las autoridades locales.	x	x	x
Establecer puntos de servicio médico (ej. asistencia médica, manejo de pacientes, tratamiento y asistencia clínica, transporte y tratamiento de pacientes, gestión de residuos clínicos).	x	x	x
Establecer programas de capacitación en prevención de epidemias (ej. dominar las habilidades del uso de desinfectantes, limpieza de lugares públicos y disposición de emergencia).	x		
Verificar los detalles de registro en el sitio y, cuando corresponda, informar a las autoridades de salud sobre este proceso.	x	x	x
Monitorear nuevas fuentes de información y establecer procesos para actuar en consecuencia (ej. designe un equipo para seguir noticias locales, podcasts y practicar controles de rumores; establecer mecanismos para la prevención y control de epidemias).		x	
Crear y administrar un procedimiento para abordar las inquietudes de personas en el recinto (ej. línea directa).	x	x	x
Monitorear los movimientos de multitudes en tiempo real y establecer procesos para actuar en consecuencia (ej. utilice la tecnología para rastrear a los asistentes; pulseras; Apps de mapas de calor).		x	

1.2. Aplicación de Recomendaciones de Gestión de Riesgos COVID-19

Al aplicar las recomendaciones, el desarrollo de buenas prácticas entre una variedad de miembros de AIPC, ICCA y UFI como se establece a través de entrevistas y comentarios incluye lo siguiente:

1 | Considere nombrar a una persona en particular para conducir la implementación de las recomendaciones y darle a esa posición un título específico, ej. Director de Higiene, Jefe Oficial de Salud, Jefe Oficial de Control de Virus, Jefe de Control de Infecciones o Director de Riesgos. Esto ayuda a crear estatus, enfoque y claridad, al mismo tiempo que les muestra a los clientes la importancia y el énfasis que se le da a la seguridad sanitaria y a la búsqueda de un ambiente controlado.

2| Involucre estrechamente el área Legal y de Cumplimiento de su organización y donde sea necesario a los especialistas de Recursos Humanos y de IT para la aplicación de las recomendaciones, ya que este personal le puede añadir habilidades y conocimientos fundamentales a la (posible) aplicación de las medidas. El Gerente General del Foro Mundial, Michiel Middendorf, comenta en La Haya: “Nuestro equipo de seguridad ya estaba muy avanzado para organizar una solución de detección de salud con cámara térmica cuando descubrimos que hacerlo era técnicamente ilegal según las leyes laborales y de privacidad holandesas actuales. Bueno, lo descubrimos temprano, y ahora estamos comprobando que, al implementar el marco, también cubrimos dimensiones regulatorias que no son de seguridad en cada área de trabajo”.

3| Al aplicar e implementar las recomendaciones, tenga en cuenta las medidas y orientaciones del gobierno nacional tanto como sea posible. El Director de Operaciones de Estados del *Scottish Event Campus (SEC)*, Mark Laidlaw señala: "no te puedes equivocar con la orientación gubernamental, particularmente a nivel nacional. Si bien, por excepción, existen

problemas con la alineación de la orientación local de salud y seguridad con la nacional, la regla es: lo local sigue lo nacional. Y, en la mayoría de los casos, lo nacional a su vez se alinea con una orientación internacional autorizada, como la de la OMS. Pero lo nacional es generalmente lo más seguro”.

4| Mantenga informados a sus socios y otras partes interesadas sobre su uso de las recomendaciones y úselo para mantenerlos activamente comprometidos para que puedan, como soporte apropiado, alinearse e integrarse con su marco (adopción). No solo los eventos, reuniones, congresos y ferias son testigos del rápido crecimiento de las nuevas ideas y medidas de seguridad sanitaria, desde la muy simple a la avanzada, como la iniciativa pública *"All Secure Standard"*. También lo son muchas otras industrias vinculadas al comercio. La hospitalidad, el transporte, los fabricantes de equipos, las empresas y las asociaciones se dedican a producir una gran cantidad de nuevos conocimientos y enfoques. Mantener informados a sus socios y partes interesadas y, cuando sea posible, alinearse, debería ayudar a colaborar y evitar el desperdicio de esfuerzo.

Un creciente cuerpo de literatura valiosa sobre control de riesgos de seguridad y salud se está desarrollando en torno a sectores industriales específicos.



Una gran cantidad de literatura sobre control de riesgos de seguridad de la salud en torno a sectores industriales específicos se está desarrollando.

Observa Darren Horne, Gerente Senior de Seguridad y Protección del Centro de Convenciones de Melbourne (MCEC): “la

preocupación por el riesgo para la salud pública ha demostrado ser un excelente motor para fomentar la cooperación entre las partes interesadas. Sin embargo, las asociaciones público-privadas pueden ser complicadas. La crisis del COVID-19 ha impulsado un compromiso cercano, estrecho y muy positivo. Informar, alinear y ayudar a otros, en parte, mediante el uso de un enfoque de marco compartido, ha sido clave para nuestro propio progreso en torno a la seguridad de la salud”.

5 | Identifique quién, en términos de reguladores/autoridades, es el "tomador de decisiones final" en la reanudación temprana de las operaciones, e involucre a esa autoridad lo antes posible. Antes de la crisis del COVID-19, las autoridades locales solían ejercer el mayor control sobre un recinto o evento, pero en muchos países este poder se ha elevado, aunque temporalmente, a medida que los organismos del gobierno nacional han llegado a dominar la consideración y la promulgación de nuevos requisitos de seguridad sanitaria para el COVID-19. El Gerente General de SNIEC, Michael Kruppe, en Shanghai: “Tenemos excelentes relaciones tanto con el gobierno local como a un nivel superior, pero descubrimos que nuestro fuerte énfasis en involucrar al primero al principio del proceso podría haber sido más efectivo si nuestro enfoque hubiera sido un poco más equilibrado. Este es un momento en el que los organizadores y los recintos tienen que colaborar estrechamente, ya que el gobierno puede reducir la "curva de regreso al trabajo" de cualquiera de los dos. Puede estar listo para el gobierno, con su nuevo marco y las medidas de salud disponibles, pero eso no siempre significará que el gobierno superior esté listo para usted. Y cuanto antes usted se dé cuenta de esto, antes podrá abordarlo”.

6 | Realice auditorías según las listas de verificación establecidas ('¿estamos haciendo las cosas bien?') y organice un proceso de evaluación para la pregunta más amplia '¿estamos haciendo las cosas correctas?' Haga esto con una combinación de HSE (Salud,

Seguridad y Ambiente), personal no HSE y personal externo para lograr un nivel de independencia en el control del rendimiento de las medidas de control de salud y para obtener información de las personas en el piso de trabajo que pueden desarrollar ideas de mejora por su cuenta. Capture tales ideas, considérelas y aplique comentarios útiles para realizar mejoras. Esta es una situación completamente nueva, y su propio personal será valioso para ayudar a determinar qué funciona, qué no y cómo las cosas podrían funcionar (incluso) mejor. En el Apéndice 1 se puede encontrar un ejemplo de una lista de auditoría de verificación simple sobre 'Medidas generales de desinfección' diseñada por Lear Corporation, una compañía global de Fortune 150. La respuesta a la segunda pregunta '¿estamos haciendo las cosas correctas?' implica una forma más creativa de pensamiento de gestión de riesgos con la cual se verifican las suposiciones con las experiencias prácticas y los nuevos conocimientos, y donde se verifican las normas utilizadas anteriormente, con un ojo crítico, para una validez continua.

7 | Tenga en cuenta que los clientes pueden presentar aún más demandas adicionales en su marco. El director de operaciones de ICCA, Dennis Speet, afirma que “incluso al comienzo del brote del COVID-19 vimos que organizaciones particulares imponían una serie de demandas adicionales de control de salud a los organizadores de eventos, algunas de gran alcance. Esto demuestra el valor de adoptar un marco de recomendaciones y documentar todo lo que se hace para implementarlo y administrarlo, pero también sirve como un recordatorio para mantenerse flexible y listo para servir a clientes altamente exigentes”. El Jefe de Movilidad Carlos Moreno Clemente de Fira Barcelona, agrega que: "incorpore a sus principales clientes desde el principio para que pueda crear un plan y adoptar medidas que también funcionen para ellos".

8 | Aproveche la oportunidad de posicionar y resaltar el marco como parte de sus esfuerzos

de Deber de Cuidado y Buen Gobierno. La legislación sobre el Deber de Cuidado difiere en muchos países, pero generalmente se reduce a dos puntos principales: su recinto o instalación debe ser un lugar seguro para trabajar, y debe ser un lugar seguro para visitar. Puede posicionar su uso de las recomendaciones para subrayar sus esfuerzos por cumplir con estas dos obligaciones de Deber de Cuidado.

9 | Si elige una empresa con la que no está familiarizado para ayudar a impulsar la implementación de las recomendaciones, invierta en la debida diligencia. Varias instalaciones que brindan información para este informe de orientación son abordadas por una variedad de "personajes sombríos, timadores y estafadores" que ofrecen sus servicios para ayudar con las mejoras en la seguridad de la salud. Eche un vistazo a cualquier parte con la que vaya a hacer negocios tan a fondo como sea posible, especialmente cuando se trata de proveedores de equipos y nueva tecnología de detección de salud.

10 | Espere cambios futuros en la industria y continúe siendo flexible. El CEO de AIPC, Sven Bossu, observa que "cómo será el lugar del evento (seguro) del futuro es la pregunta que todo profesional de recintos está tratando de responder. Definir ese nuevo modelo, basado en los requisitos cambiantes de los clientes y la regulación y la innovación tecnológica, será uno de los desafíos clave para toda la industria. Nuestra ambición es impulsar y facilitar esa discusión con un enfoque claro en la creación de valor tanto para los recintos como para los organizadores". Este proceso transformador más grande llevará tiempo, y el marco que sirve de ancla en la gestión de los desafíos de reapertura del COVID-19 puede cambiar con él.

11 | Use fuentes y recursos autorizados para ayudar a implementar su marco. La confiabilidad, la calidad y la verificabilidad de los insumos son importantes para trabajar hacia un marco de salud y seguridad eficiente y efectivo. Los recursos clave de AIPC y UFI en

torno al COVID-19 que pueden ser de utilidad para implementar las recomendaciones están acá:

AIPC and UFI Good Guidance on COVID-19 Challenges

http://www.aipc.org/uploadFiles/1583929553_AIPC_UFI%20Good%20Practices%20Guide_CV19.pdf

AIPC and UFI Good Guidance on Using Your Centre as a Temporary Emergency Facility

https://www.ufi.org/wp-content/uploads/2020/04/AIPC_UFI_Good_Practices_Guide_TEF_UFIr.pdf

12| Piense holísticamente en la implementación de las recomendaciones. En la medida de lo posible, adopte un enfoque de amplio alcance para implementar las recomendaciones y lograr su intención: crear un entorno (bio) seguro. Para el equipo del Dubai World Trade Center (DWTC), esto significa que vale la pena pensar en toda la cadena de valor: desde el posible asistente pensando en qué aerolínea viajar, hasta dónde hospedarse, cómo llegar allá y finalmente, su experiencia en el piso de exhibición. Para el equipo de DWTC es importante contactar e involucrar a aquellos que están arriba y que, desde un punto de vista comercial y operativo, se esfuerzan por que toda la cadena esté a bordo, de modo que el valor del marco se extienda y se aplique en todo el proceso y a lo largo del recorrido del cliente.

13| Considere darle al marco de gestión de riesgos un propósito estratégico adicional al colocarlo o adoptar un marco de riesgo empresarial (MRE) más amplio. La Gestión de Riesgos Empresariales o MRE se ha acelerado significativamente entre las grandes empresas como resultado del COVID-19, bajo la premisa de que la pandemia puede representar no solo un riesgo profundo sino existencial para muchos, y puede extenderse por algún tiempo. Además, muchas empresas ya estaban buscando mejorar su gestión de riesgos (financieros, operativos, reputacionales y otros) de forma integrada al más alto nivel. La pandemia ha aumentado la necesidad y la

velocidad de la adopción del concepto de MRE. Como parte de esto, los marcos de gestión de riesgos para hacer frente al COVID-19 ahora no solo están en el centro de la actividad de MRE, sino que los esfuerzos de seguridad sanitaria se están alineando cada vez más con la gestión de riesgos en otros ámbitos, especialmente en TI. La razón es la importancia de la tecnología de la información, dado que no solo se ejecutan los servicios básicos en ella, sino que todo el concepto de la FMH depende de ella, al igual que todo el concepto de eventos híbridos.

Esto cuenta tanto para las empresas de eventos como para cualquier otra organización. De acuerdo con Jake Griesenauer, Gerente de Producto de la compañía global de software para eventos Ungerboeck: “el mayor paso estratégico de gestión de riesgos que estamos viendo por parte de las empresas, como resultado del COVID-19, es la preparación acelerada de su migración hacia la nube (Cloud). En efecto, al perseguir las ventajas que ofrecen los servicios basados en la nube, que van desde una mejor seguridad, funcionalidad, acceso remoto, innovación y capacidad de escala, hasta el ahorro de costos, los recintos no solo se están posicionando mejor para el mercado de eventos híbridos, sino que también, están limitando los riesgos asociados con la ejecución de marcos de riesgo. Imagínese un programa maligno (*malware*) que le impide solicitar PPE, realizar el pre-registro del evento o bloquear su evento híbrido: intolerable. Ir a la nube es simplemente la última tendencia de gestión de meta riesgos en este sentido ”.

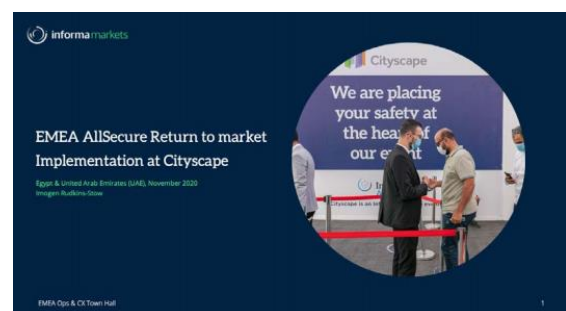
Muchas empresas de servicios de alta tecnología, desde Agylis hasta Apaleo, RMS Cloud y Oracle Hospitality, describen las ventajas de la computación en la nube para la gestión de riesgos en sus sitios web para el

sector hotelero, pero pocas lo hacen específicamente para organizadores de eventos. Uno que lo hace es Ungerboeck. Ver: <https://ungerboeck.com/resources/7-benefits-cloud-computing>

14 | Capture su marco de manejo de riesgos de forma escrita para poder hacerla visual, compartible y demostrable. Ya sea que usted esté usando la guía de “Recomendaciones de Gestión de Riesgos COVID-19 en la Reapertura de Negocios” desarrollada por UFI y respaldada por AIPC y por ICCA, o el documento “*All Secure Standar*” desarrollado por Reed y Clarion, u otro marco de manejo de riesgos, asegúrese de tener una o más referencias de presentaciones, reportes, grabaciones, listados u otra forma de documentación que evidencie su uso. Para los principiantes, esto será útil para el entrenamiento, para demostrar cumplimiento, mejorar los indicadores de medición, para el área de marketing, como inspiración y/o para mostrarle a los equipos directivos y al staff de otros recintos cómo se podría llevar a cabo.

Un ejemplo de dicha presentación del Q4 2020 es la de la feria *Cityscape* de Informa Markets en El Cairo, Egipto, y Dubái, Emiratos Árabes a mediados de noviembre. Se titula “*EMEA Allsecure Return to Market Implementation at Cityscape*” y contiene una gran cantidad de aprendizajes.

[El documento puede ser consultado acá.](#)



2. Casos de Estudio | Experiencias de Reapertura de Eventos



ESTE CAPÍTULO INCLUYE TODO EL CONTENIDO NUEVO DE V3

Los nuevos casos de estudio del Q4 2020 y Q1 del 2021 presentados en este capítulo, se realizan sobre los primeros aprendizajes de 12 recintos feriales y centros de convenciones durante Q2 de 2020, los cuales fueron incluidos en la Versión 2 de esta guía. En la Versión 3, los casos de estudio se enfocan en temas particulares sobre las experiencias de los recintos seleccionados, en vez hacer énfasis de experiencias generales de reapertura de eventos como en la Versión 2.

Para acceder a los casos de estudio más generales de otros recintos de Austria, China, Francia, Alemania, Japón, Suiza, entre otros, descargue la Versión 2 de este documento utilizando el siguiente enlace.



“Abordando el COVID-19: Requerimientos para la Reapertura de Eventos de Negocios” AIPC-ICCA-UFI. [Acceso al documento en español acá.](#)

Los casos de experiencias de reapertura en este capítulo son:

2.1. BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Abrazando el modelo híbrido de negocios

2.2 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Extendiendo el modelo híbrido de negocios

2.3 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Aprendizajes de la planeación de eventos híbridos

2.4. BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Conversión a centro de vacunación temporal

2.5 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Información de salud y seguridad adaptado al evento

2.6 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: El valor de la reputación creciente de los CEO's

2.7 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Administración de centros de eventos multipropósito

2.8 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Aprendizajes seleccionados en organización

2.9 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Avances en hacer filas

2.10 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Avances en señalización

2.11 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Aprendizajes de reapertura del líder: China

2.12 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Aprendizajes seleccionados de entrenamiento

2.13 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Capturando y utilizando casos de estudio

2.14 BUENAS PRÁCTICAS EMERGENTES: Apoyando iniciativas estratégicas de la industria

Buenas prácticas emergentes:

2.1 Abrazando el modelo híbrido de negocios

Los eventos híbridos se han vuelto muy atractivos en los últimos años, convirtiéndose en un aspecto mucho más vital para el catálogo de servicios de muchos recintos. Esta sección resalta las perspectivas y aprendizajes del World Forum en los Países Bajos.

Michiel Middendorg, Gerente General de GL Events World Forum La Haya, analiza la evolución 2020-2021 de los eventos híbridos como "un punto de inflexión hacia nuevos modelos de negocios en nuestra industria, particularmente para las conferencias". El recinto muestra una fuerte recuperación financiera en Q3 y Q4 de 2020 después de un periodo de prueba seguido al cierre de los eventos en vivo en los Países Bajos. Él atribuye ese cambio significativo - "de grandes pérdidas a casi "romperse" "- al éxito del nuevo enfoque de eventos digitales e híbridos por parte del recinto. "El equipo trabajó duro para darse cuenta del cambio, hasta el punto de que, para el cuarto trimestre de 2020, en medio de la pandemia, superamos nuestro cuarto trimestre de 2019".

Middendorg señala que, si bien algunas personas durante mucho tiempo simplemente vieron el "modelo híbrido" como una versión virtual de los eventos que solían hacer, "la verdad es que marca un cambio radical. Si bien la virtualización no reemplaza su antiguo modelo de ingresos, ciertamente lo extiende más allá de cualquier comparación, particularmente para conferencias, y en ese sentido, usted está buscando un nuevo modelo de negocios ". Como él lo ve: "El COVID borró temporalmente los grandes eventos en vivo. Inicialmente el modelo virtual era: colocar a los 2000 visitantes que ya no pueden asistir de forma presencial en el recinto, en línea, de tal forma que se pueda

mantener un escenario en vivo con pocas personas, y la audiencia va en lo virtual. A eso, se le fue adicionando: un estudio más elegante, múltiples etapas, herramientas en línea más interactivas para participar, la audiencia virtual, agregando una pequeña audiencia adecuadamente espaciada alrededor de los altavoces en el estudio para que parezca más "normal". Pero el gran salto realizado durante el último año ha sido la extensión de la audiencia: poder pasar de los 2000 miembros de la audiencia a 20,000. Aún con comunicación en vivo y con interactividad, los eventos digitales ahora están llegando y atrayendo a una audiencia en vivo mucho más grande con el mismo contenido de alta calidad, mientras que su comunicación por persona cuesta mucho menos. Middendorf resume: "Su infraestructura física ya no es el límite para la asistencia a eventos, ese es el punto clave a comprender".



Global Climate Adaptation Summit del World Forum, Enero 2021

Los eventos de GL events en conjunto han aprovechado la pandemia como una oportunidad para trabajar hacia una mayor integración y cooperación digital/virtual entre sus muchos recintos, incluida la capacidad de realizar eventos internacionales desde múltiples lugares a la vez. De cara al futuro, los eventos de GL events y el World Forum ven un regreso aumentado de las audiencias en vivo por la alta asistencia virtual como un modelo que llegó para quedarse. "Particularmente cuando miras cosas como conferencias de alto nivel como la Cumbre Global de Adaptación al Clima, facilitamos para el Ministerio de Infraestructura y Gestión del Agua de los Países Bajos, a principios de

2021, el futuro para que nuestra industria se extienda y se expanda en esta área, lo cual parece brillante".

Middendorf considera que las siguientes son buenas prácticas emergentes importantes para llevar a cabo una operación eficaz de eventos digitales/híbridos como parte integral de las operaciones de su centro de convenciones o exposiciones:

1| Preste especial atención a sus contratos en términos de lo que se le pagará, especialmente en lo que respecta a la audiencia en línea. El aspecto principal es la captación de ingresos para la presencia online; un punto secundario clave es ver si se puede capturar una parte de los ingresos a través de la reproducción de la grabación del evento después de haber culminado. "Un espectáculo al que asistieron más de 10,000 asistentes en línea, fue reproducido después por miles de personas. Si tiene un acuerdo en el que dicha audiencia adicional también genera una suma en particular, puede encontrar allí un porcentaje significativo de sus ganancias".

2| Sea dueño de su ecosistema digital. Middendorf recomienda familiarícese con la radiodifusión, con herramientas interactivas en línea, con la dimensión digital del sector MICE y con los conocimientos técnicos que se necesitan para ejecutar eventos híbridos de alta calidad. "Estás construyendo una nueva infraestructura de TI, así que conviértela en parte de tu ser, en lugar de entregarle esa función a los contratistas. Recuerden que este puede ser el núcleo de su negocio próximamente.

3| De acuerdo con lo anterior, capacite a su personal y agregue nuevo personal experto en tecnología digital para que esté completamente equipado para manejar su nuevo ecosistema híbrido. Middendorf afirma: "Este es el futuro, o al menos una parte importante de él. Sumerja a su gente

en la tecnología, haga que se sientan cómodos con ella, bríndeles capacitación, permítales asistir a cursos, contrate a algunos expertos; al final, es su gente la que hará la diferencia."

4| Respete el valor agregado del conocimiento y la experiencia de eventos híbridos. La experiencia todavía es bastante escasa en la industria en su conjunto, y las personas que saben lo que se necesita para crear buenas producciones, buenos programas, transmisiones técnicas de alto nivel, el entorno correcto y buenas opciones para lograr la interactividad con la audiencia, son importantes, y deben ser valoradas.

5| Busque herramientas, atributos o sistemas únicos que lo diferencien de la competencia. "Una innovación que aportamos, una primicia mundial completamente única para nuestra industria fue la introducción del sistema de seguridad de TI digital Signify Trulifi para, por ejemplo, proteger las reuniones contra escuchas e interferencias", observa Middendorf. "Con eso, no solo estamos ayudando a nuestros clientes y obtuvimos una ventaja competitiva, sino que fue una noticia en sí misma: una publicidad favorable".

Latest news



Página publicitaria del World Forum del uso Trulifi

6| Contrate buenos presentadores de televisión en lugar de moderadores de debates para dirigir el programa de sus clientes. "Necesita presentadores de alto calibre que se sientan cómodos con una

cámara, con una gran audiencia y que sean buenos y fluidos en los programas de empaquetado, porque esencialmente eso es lo que está publicando".

7| Traiga un productor creativo o una agencia de artes o relaciones públicas a la mesa, que pueda ayudarlo y asesorarlo mientras involucra al cliente en la elaboración de un programa a su gusto. “Hemos encontrado que la presencia de asesores de agencias creativas es crucial en términos de brindar participación a los clientes, para ayudarlos a lograr una visión de lo que se puede hacer y para convertir su idea en un concepto viable”, afirma Middendorf.

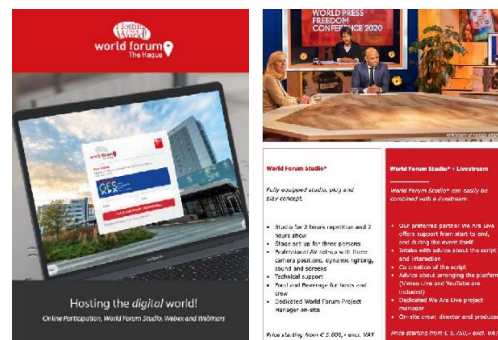


Ejemplo de información de una de las muchas empresas de ciberseguridad de TI (Digital Shadows) con alta competencia en el vector de amenazas de la FMH. Ejemplo de información de una de las muchas empresas de ciberseguridad de TI (Digital Shadows) con alta competencia en el vector de amenazas de la FMH.

8 | Cuide su seguridad informática. El World Forum en el primer trimestre de 2021 utilizó a una empresa holandesa de seguridad de TI internacional líder para ejecutar escaneos del sistema antes de eventos importantes y también los hizo monitorear en vivo. Además de proteger su arquitectura de TI para asegurar el funcionamiento confiable de su modelo híbrido en el recinto, no descuide las vulnerabilidades vinculadas a las personas que trabajan desde casa. El trabajador remoto ha demostrado ser un vector de ataque popular para los piratas informáticos durante la pandemia y los

esfuerzos de seguridad cibernética del modelo híbrido también deberían extenderse por completo allí. Una lista cada vez mayor de empresas de seguridad de TI vende una gran variedad de paquetes de servicios para facilitar esto.

El World Forum ha realizado un esfuerzo significativo para promover sus capacidades digitales/híbridas, incluidas reuniones con clientes, organizadores y otros grupos comerciales, y como parte de este esfuerzo, se generó una serie de nuevas estrategias de marketing y materiales explicativos del servicio. Uno de esos artículos es el folleto de 15 páginas "Hospedaje del mundo digital".



Brochure del Foro Mundial "Hospedaje del mundo digital"

Buenas prácticas emergentes:

2.2 Extendiendo el modelo híbrido de negocios

La industria de conferencias y ferias de Chile se detuvo casi por completo debido al COVID-19 en 2020, y aun tiene que comenzar con su curva de reapertura. Dicho esto, el organizador más grande del país, GL events Chile, pudo llevar a cabo dos importantes conferencias virtuales que trajeron consigo aprendizajes y lecciones a lo largo del camino. Durante el proceso, casi sin darse cuenta, comenzó el desarrollo de lo que podría convertirse en un nuevo modelo de negocios: extender los eventos híbridos digitales en una de plataforma de comercio electrónico duradera que ayuda a los clientes de manera continua y, al mismo tiempo, hace que su conectividad a un

evento en particular sea más extensa, duradera y valiosa.

En este caso, el aprendizaje se centra en Expomin, una de las ferias anuales emblemáticas de Chile y un evento líder a nivel mundial de la industria minera.

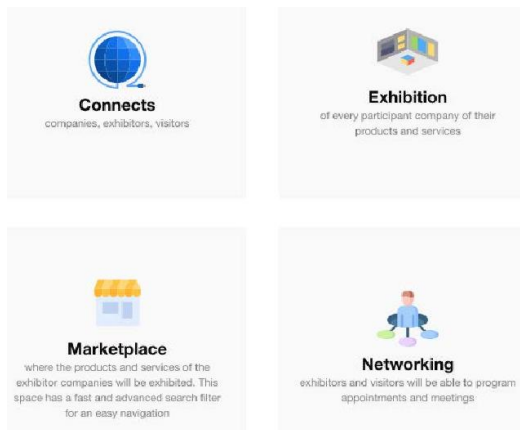


Francisco Sotomayor, Director General de GL events Chile, explica que esta compañía, de la mano de varios recintos en Chile, tuvo una evolución en 2020 justo después de que los eventos fueran pospuestos o cancelados, demandando una transición hacia el mundo digital. “Equilibrar las cosas para no sobrepasar la marca fue un aprendizaje clave en sí mismo”, Sotomayor, “porque incluso cuando, por así decirlo, 'nos volvimos digitales', sabíamos que para Expomin en particular, la clientela todavía quiere regresar a cómo eran las cosas antes del COVID. Para la industria minera y la cultura empresarial local, la importancia de la interacción y el enfoque de mirar-sentir-tocar-oler los productos, herramientas e instrumentos, es alta. Simplemente no se puede inspeccionar una broca o compartir un café con un cliente en línea de la misma manera”.

Al darse cuenta de que lo digital tenía que extenderse en lugar de suplantar, GL events Chile pudo llevar a cabo Expomin 2020 en línea con 17,000 asistentes en lugar de los 70,000 que hubieran asistido en épocas normales, a encontrarse con aproximadamente 1,300 expositores. “El evento y las encuestas de seguimiento que hicimos generaron una serie de conocimientos”, señala Sotomayor, comenzando con el punto de que es difícil monetizar una experiencia virtual; el gran deseo de los participantes de volver a un

Expomin físico; y la claridad proveniente de eso en el punto de que lo virtual nunca podría suplantar la experiencia física. “Eso da confianza para el futuro, cuando todos puedan volver a reunirse, pero también nos dijo que era necesario un puente para ayudarnos a llegar allí, y a nuestros clientes”.

Lo que surgió de la experiencia y esas otras realizaciones fue la idea de darle a Expomin un hogar virtual más o menos permanente, extendiendo la experiencia de noviembre en algo útil con lo que la gente pueda mantenerse conectada. “Fue el nacimiento de Expomin la plataforma”, afirma Sotomayor, “donde podríamos seguir sirviendo al cliente de forma continua con conocimiento, conectividad y comunidad. El conocimiento inicialmente se centró en el acceso a las grabaciones de la conferencia de Expomin, pero lo hemos ampliado con sesiones mensuales de conferencias de aprendizaje en línea. Así que somos un camino para el cliente hacia el contenido y conocimiento. En cuanto a la conectividad, permitimos que nuestros clientes interactúen con compradores, expertos y otros, mucho después de la feria, desempeñando así, nuevamente, un papel de facilitador, aprovechando nuestras bases de datos y nuestras conexiones. Luego, hemos virtualizado gran parte de nuestra comunidad Expomin, donde demostramos valor al mantener a todas las partes interesadas comprometidas en ese período en el que no pueden reunirse en la vida real. En cuanto a la monetización, comenzamos con un servicio de suscripción, que ahora incluye varias áreas de servicios y cuenta con una aplicación para un uso fácil”.



Principales campos de la Plataforma Virtual de Expomin

Reflexionando sobre la evolución del programa hacia una plataforma, los puntos que Sotomayor está ansioso por compartir incluyen:

1| Considere las posibilidades del comercio electrónico como una extensión de los eventos híbridos digitales. “Para nosotros fue un proceso gradual y en evolución, y todavía estamos en reciente marcha”, afirma Sotomayor, “para otros puede ser más fácil si abordan esto desde un evento híbrido hacia el concepto de plataforma electrónica desde el principio. Una ventaja con todo el conocimiento de TI que nos rodea ahora es que las barreras de entrada al mundo digital son bastante bajas, incluso para nosotros en el mundo de los eventos y la hospitalidad ”.

2| Un modelo de suscripción ofrece una promesa significativa en varios aspectos. Entre otros, existe la capacidad para aplicar diferentes estructuras de tarifas, diferentes niveles de membresía y todo tipo de posibilidades en torno a las tarifas de introducción y las tarifas de éxito de las transacciones.

3| Al contemplar un esfuerzo de comercio electrónico, enfóquese en aprovechar tres fortalezas de la industria de eventos principales (organizadores): acceso al contenido, relaciones existentes y su conjunto de habilidades hoteleras. Sotomayor señala que es en estas áreas

donde el sector de TI u otras firmas que quieran ingresar a este espacio, son débiles, y por qué no pueden suplantar el puesto de organizador del evento, “por no contar con la experiencia mínima requerida de 30 años en el ámbito local en la industria de ferias/eventos ”.

4| La comunicación es clave para el éxito y, con ella, transmitir empatía hacia los clientes. GL events Chile tuvo un momento desafiante a lo largo de 2020, ya que el gobierno cerró todos y cada uno de los eventos que involucraron a más de 200 personas como parte de sus fuertes medidas anti-COVID. Esto incluyó tratar con muchos, muchos clientes que perdieron dinero debido a la gran cantidad de aplazamientos y cancelaciones de eventos, y Sotomayor y sus colegas posteriormente se enfrentaron a un período prolongado de negociaciones y consultas a veces difíciles. La honestidad, la empatía y el enfoque colaborativo para involucrar a esos clientes valió la pena en el proceso de poner en marcha la plataforma virtual Expomin.

[La página web Expomin la encuentran acá.](#)

Buenas prácticas emergentes:

2.3 Aprendizajes de la planeación de eventos híbridos

El líder latinoamericano de eventos textiles y de moda, Intermoda, experimentó recientemente una serie de lecciones prácticas sobre eventos híbridos. Los primeros grandes aprendizajes de reapertura se produjeron alrededor de la feria de moda Intermoda 73 de cuatro días de duración en septiembre de 2020 en Expo Guadalajara, uno de los principales recintos en México.

Un paso clave en su proceso de apertura, la feria B2B abarcó 400 stands en 30.000 metros cuadrados. Si bien la asistencia física de 8000 personas fue modesta en comparación con los tiempos anteriores al

COVID-19, dadas las circunstancias, es un número significativo; la asistencia virtual a muchas partes del programa fue fuerte; y en cuanto a los negocios, fue todo un éxito. También fue de gran alegría el apoyo recibido por parte del Gobierno de Jalisco, quien fue un socio vital que promovió el evento para resaltar su propio tema de "volver a abrir los negocios".



La feria Intermoda en Expo Guadalajara

Entre los puntos clave del evento de septiembre de 2020 y de febrero de 2021, las buenas prácticas en términos prácticos de planificación fueron:

1| El formato híbrido fue especialmente exitoso en el tema de las reuniones de negocios con compradores de otras partes del mundo, logrando gran participación tanto de expositores como de compradores virtuales que se conectaron, principalmente, desde Estados Unidos, Guatemala, Costa Rica, Chile, Ecuador y Venezuela. Identificar con anticipación a estos compradores remotos, y acomodarlos en la planificación de la transmisión con anterioridad, resultó ser un esfuerzo de alto rendimiento.

2| Estudie con anterioridad y en detalle los probables desafíos y frustraciones que los clientes, expositores y visitantes de una feria podrían experimentar durante un evento híbrido. Esto incluye anticipar los problemas que puedan surgir en torno al uso de la tecnología de transmisión, la ubicación de las instalaciones de transmisión, el diseño, el horario de las transmisiones y el número, tipos y arreglos de reserva para el comprador o las sesiones de negociación. En la fase de reapertura, es probable que en los escenarios de exposiciones y ferias comerciales haya

personas que sean usuarios por primera vez de tecnologías particulares, por lo que hay una curva de aprendizaje. En la medida en que se consideren y se incorporen en la planificación, se familiaricen con la configuración, y se les eduque y se preparen sobre cómo funcionan las cosas, todo deberá salir mucho mejor.

3 | Valió la pena instalar una estación de red híbrida específicamente para marcas y stands cuyos compradores no podían asistir físicamente. Ofrecer y asesorar sobre estos de antemano en un enfoque personalizado facilitó a los expositores maximizar su planificación y establecimiento de citas, y seguir teniendo reuniones a pesar de que estas personas no pudieron asistir en persona. Importante, por supuesto, fue conocer y rastrear de antemano quién había indicado que no podía asistir físicamente.

4| Tenga cuidado de planificar y mantener separada la gran combinación de presentaciones físicas e híbridas que suceden de forma simultánea. Piense, como expositor, cuándo estará involucrado en una transmisión: ¿hay otra persona en su stand en ese momento?, y ¿los compradores saben que estará involucrado en una transmisión durante horas específicas, para que puedan reunirse con usted en otros horarios establecidos?

5| Para lograr el máximo impacto, mantenga las comunicaciones estratégicas fuera de cualquier transmisión al mismo tiempo. Para transmisiones a mayor escala a grupos más grandes, vale la pena tener puntos y mensajes enviados por las redes sociales y otros canales al mismo tiempo. Esto, para reforzar puntos particulares para los asistentes, para proporcionar más información sobre productos o servicios particulares y para atraer a más personas a una transmisión una vez que esté en vivo.

Buenas prácticas emergentes:

2.4 Conversión a centro de vacunación temporal

Desde el cuarto trimestre de 2020, un número creciente de recintos feriales y centros de convenciones alrededor del mundo empezaron a servir a su comunidad local como un sitio de vacunación temporal. Algunos están haciendo esto junto con las iniciativas de reapertura, algunos mientras que ya han reabierto y reanudado las operaciones regulares del evento a menor escala, y para algunos, convertirse en un centro de vacunación es su actual experiencia de reapertura.

AIPC, ICCA y UFI publicaron una nueva guía de buenas prácticas sobre el uso de un recinto como centro de vacunación masiva en marzo de 2021: "Centros de convenciones y recintos feriales como centros de vacunación temporal".



[Puede acceder al documento desde acá.](#)

El documento tiene como objetivo capturar la experiencia de un número creciente de recintos que participan en el servicio como un sitio de vacunación masiva a solicitud de las autoridades de salud locales o regionales. La nueva guía incluye material detallado y ejemplos recopilados entre miembros globales. Sus principales secciones son:

- Introducción

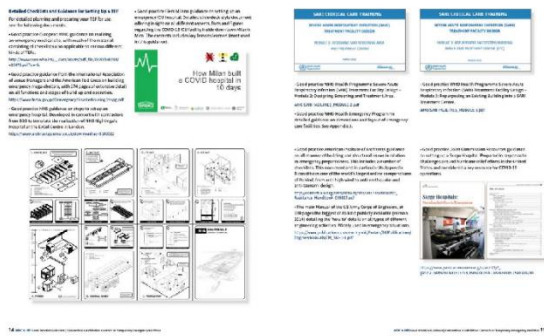
- Consideraciones iniciales
- Consideraciones sobre planificación
- Consideraciones sobre la dotación de personal
- Anticiparse a los posibles desafíos

La guía incluye varios documentos vinculados que sirven como recursos detallados sobre diferentes aspectos de la planificación para convertirse en un centro de vacunación, y cuatro apéndices.

Entre sus contribuyentes clave se encuentran varios miembros de AIPC, ICCA y UFI en América del Norte, América del Sur, Europa y Medio Oriente. La preponderancia de la información data del primer trimestre de 2021, incluidas varias publicaciones.

Además, se recomienda que aquellos encargados de establecer un centro de vacunación en un recinto revisen la Guía de buenas prácticas AIPC-UFI 2020 "Centros de convenciones y recintos feriales como instalaciones temporales de emergencia". Si bien esta guía no aborda específicamente el uso de recintos con fines de vacunación pública masiva, y más bien se enfoca en servir como un hospital de emergencia, refugio o lugar de prueba, contiene una gran cantidad de información útil aplicable a los recintos que vayan a servir como un sitio temporal de vacunación masiva.





Guía de buenas prácticas AIPC-UFI 2020 “Centros de convenciones y recintos feriales como instalaciones temporales de emergencia”.

[Documento completo acá.](#)

Buenas prácticas emergentes:

2.5 Información de salud y seguridad adaptado al evento

Si bien los recintos han invertido mucho tiempo, dinero y esfuerzo en preparar y operar sus espacios con los más altos estándares de seguridad sanitaria en la fase de reapertura, gran parte de esta información tiende a ser estática y estandarizada, y cuando se transmite en señalización, se coloca en lugares particulares donde se solicita a los visitantes, o al personal, que muestren comportamientos particulares. Por ejemplo: “Por favor, mantenga X cantidad de distancia en línea; lávese las manos; use mascarilla; máximo 2 personas en el ascensor”, y así sucesivamente. Las buenas prácticas emergentes indican que se debe adaptar la información de salud y seguridad disponible en el espacio destinado para eventos específicos, y usarla de manera proactiva para facilitar el registro y los viajes. A diferencia de ser estático y

estandarizado, es útil para lograr una mayor asistencia, así como niveles más altos de cumplimiento de los asistentes, el personal y el expositor en el evento, y para crear un recorrido más respaldado del cliente.



Un ejemplo de un recinto que hizo esto para el primer gran espectáculo de defensa internacional desde el inicio de la pandemia, y para su principal refuerzo de reapertura en febrero de 2021, es el Centro Nacional de Convenciones de Abu Dhabi.

Para prepararse y ayudar a ejecutar lo que resultó ser la feria comercial combinada de la Feria Internacional de Defensa (IDEX 2021) y la Feria de Defensa Naval (NAVDEX 2021), que tuvo una gran asistencia (más de 62.000 visitantes), los organizadores, en concierto con sus socios, trajeron un 'Protocolo de viaje y salud' de 15 páginas específicamente para el evento.

El folleto se completó con los aportes de las autoridades nacionales y sanitarias y se puso a disposición de los posibles asistentes y partes interesadas a través de diferentes canales. El Protocolo tenía un alcance amplio, ya que contenía información sobre los viajes al evento de principio a fin, entrenando al viajero sobre qué esperar, qué hacer, adónde ir, para qué y cuándo.

Los componentes clave incluyen:

- Información sobre cómo llegar a los Emiratos Árabes Unidos en general "Su viaje";
- Puntos específicos sobre el registro (en línea) y el proceso de inscripción;

- Reglas de entrada para viajeros extranjeros y residentes locales;
- Descripción de qué esperar al aterrizar, incluidas las pruebas COVID;
- Páginas sobre recursos (seguros) como hoteles y clínicas / hospitales;

Organizer Capital Events (una subsidiaria de la Abu Dhabi National Exhibitions Company o ADNEC), el Comité Organizador Superior de IDEX y NAVDEX y el nuevo Comité Médico del evento contribuyeron al protocolo, asegurando que los esfuerzos de viaje y salud estuvieran completamente alineados y se apoyaran mutuamente.



El IEX de febrero de 2021 - NAVDEX - IDC Travel and Health Protocol

[Acceder al documento acá.](#)

Buenas prácticas emergentes:

2.6 El valor de la reputación creciente de los CEO's

Las innovadoras encuestas de 2020 a principios de 2021 de Brandfog, KPMG, Edelman, PWC, The Harris Poll, Omnicom Group y otras agencias de relaciones públicas nacionales e internacionales de primer nivel: las agencias de comunicación muestran claramente que la posición de liderazgo de las empresas ha alcanzado un nuevo nivel de valor reputacional en la era COVID y, con ello, un nuevo nivel de exposición.

Por lo tanto, muchos profesionales de la comunicación en diferentes países ven un papel más prominente para el director ejecutivo (u otro líder organizacional por

- Preguntas frecuentes o hojas de preguntas frecuentes sobre viajes a Abu Dhabi y los Emiratos Árabes Unidos en general, registro y medidas de seguridad.

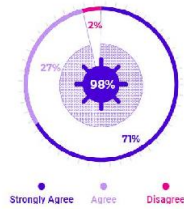
cualquier título) como "creador de confianza" a medida que perdura la pandemia del COVID. Señalan que, desde mediados de 2020, basándose en una tendencia anterior pero cada vez más pronunciada debido a la crisis del COVID, la marca de una organización está cada vez más representada y personificada por el líder de esa organización.

Esta tendencia parece impulsada, sugieren las encuestas, en gran parte por la demanda del público, los medios de comunicación, los políticos y otras partes interesadas de una forma de certeza y dignidad de confianza, y que buscan organizaciones para tomar posición sobre cuestiones particulares. ¿La organización se toma el virus en serio y, junto con eso, se preocupa por sus empleados y clientes? ¿Pone su nombre y recursos detrás de esfuerzos discernibles y significativos para promover la salud y la seguridad y velar por los intereses de los clientes? Y con eso, ¿la marca es digna de confianza? ¿y fiable?



Q1 During this COVID-19 pandemic, it is important for company leaders to communicate what they are doing to support employees, customers, and the community in which they operate.

The overwhelming majority of respondents – 98% – agree that during this COVID-19 pandemic, it is important for company leaders to communicate what they are doing to support employees, customers, and the community in which they operate. Indeed, nearly three quarters (71%) strongly agree that such communication is important.



Destacado observador y comentarista del mercado de comunicaciones de relaciones públicas, Frank Peters, propietario de Virtus Communications, señala que ya en 2015 agencias de relaciones públicas como Weber Shandwick, atribuían casi el 45% de la reputación de una organización a la de su director ejecutivo u otro líder de alto rango. “Eso solo ha aumentado, y con el COVID, el papel del CEO como creador de reputación y mantenedor se ha vuelto más claro que nunca. Ganar la confianza, incluida la del cliente, está estrechamente relacionada con la credibilidad del director ejecutivo, y, lo que es más, eso es cada vez más cierto no solo en tiempos de crisis, sino de forma continua”.

La implicación, observa Peters, “es que a los directores ejecutivos les conviene ahora más que nunca articular los esfuerzos anti-COVID de su organización y encarnar el cuidado de una organización por su propio personal y clientes, y al hacerlo, generar una mayor confianza en la marca. Eso sucede independientemente de la industria”.

No está claro hasta qué punto los centros de convenciones, recintos feriales, organizadores y otros líderes del recinto están mejorando su perfil durante los esfuerzos de reapertura de negocios, ya que la medición del asunto es mínima. Pero simplemente comenzando con la conciencia, el hecho de que los líderes de las empresas ahora tienen “una posición cada vez más fuerte para mover la aguja y aumentar la confianza y la reputación”, como dice Peters, vale la pena considerarlo, particularmente como parte de cualquier estrategia importante de medios,

marketing o participación del cliente para el período de reapertura.

Estas dos encuestas pueden encontrarse a continuación:

- [Brandfog, 2020.](#)
- [Edelman, 2021.](#)



Buenas prácticas emergentes:

2.7 Administración de centros de eventos multipropósito

Si bien son limitados en número, varios centros de convenciones y recintos feriales han retomado sus actividades comerciales y, al mismo tiempo, continúan sirviendo a su comunidad como un hospital temporal, centros de pruebas o, cada vez más, como centros de vacunación. Un ejemplo de un recinto multipropósito es el Dubai World Trade Center.

Los recintos (aun) que realizan una función comunitaria de orientación médica en torno al alivio del COVID y que al mismo tiempo buscan reabrir para los negocios, se convierten en un lugar de múltiples usos y pueden esperar un número de desafíos. Estos van desde complicaciones en la planificación de eventos de reapertura, hasta mantener las operaciones logísticas y de soporte del personal para diferentes funciones, además de mantener a sus clientes bien informados sobre lo que está sucediendo, dónde y cuándo. Las experiencias seleccionadas de una variedad de recintos de AIPC-ICCA-UFI, que se han sometido a este proceso de “ser un lugar de usos múltiples” durante el cuarto trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021, han

permitido que surjan algunas buenas prácticas:

1 | Mantenga bien separadas las diferentes funciones de su recinto. Trate de hacer esto en un sentido organizacional, operativo y físico en la medida de lo posible. En el World Trade Center de Dubai, por ejemplo,



Entrada interna y salida del centro de vacunación del Ministerio de Salud y Prevención (MOHAP) dentro del Dubai World Trade Center.

cada una de las diferentes operaciones tiene una entrada y una salida independiente, y están marcadas por separado como tales. Ali AbdulQader, Director Sénior de Ingeniería del World Trade Center de Dubai, observa: “Lo configuramos para que no haya un cruce entre las diferentes operaciones, cada una puede funcionar según sus propios requisitos interiores, como la ventilación, y cada una tiene una entrada y salida separada. De esta forma no se confunden los suministros, la gente no se confunde, y cada operación, desde el área de exposición al hospital, pueden funcionar de forma totalmente independiente sin interferir una con la otra”.

2| Extienda la separación de funciones hasta su punto lógico más lejano. Cuando sea posible, mantenga los puntos de cruce al mínimo: por ejemplo, organizar un estacionamiento separado para los clientes de eventos en una sección, con una entrada especial, y otro estacionamiento para los visitantes del sitio de prueba COVID-19, con una entrada diferente, extendiendo así cualquier camino hacia un área funcional particular. Lo mismo ocurre con las comunicaciones: busque utilizar campos

separados o "cuadros de temas" en su sitio web para una función diferente - "Haga clic aquí" para obtener información sobre la clínica de pruebas, haga clic aquí para obtener información sobre el lugar de la vacunación, etc.

3| Tenga en cuenta la hospitalidad independientemente de la función que se realice. “Tratamos a todos los visitantes con el mismo excelente nivel de hospitalidad, independientemente de si están visitando una feria comercial, nuestro centro de vacunación o nuestra ubicación de prueba de PCR en Za’abeel Hall 4”, señala el Vicepresidente Senior de Operaciones del Dubai World Trade Center, Sethu Menon. “Nunca olvides que estás en el negocio de la hospitalidad, incluso si estás contribuyendo para resolver un desafío sanitario nacional que se distingue de cualquier tipo de espectáculo o exhibición ”.



Enfoque en la hospitalidad: un entorno cálido y de alta calidad en uno de los dos centros de vacunación dentro del Dubai World Trade Center.

4| Mantenga informados a la gerencia y al personal que ejecuta sus otras funciones de lo que se está haciendo en otros lugares. Prevenir y eliminar los conflictos de diferentes operaciones manteniendo a los actores clave continuamente informados ha demostrado ser vital para prevenir problemas graves en varios recintos. El Gerente de Operaciones del Scottish Event Campus (SEC), Mark Laidlaw, cuando el hospital del Servicio Nacional de Salud en sus instalaciones en Glasgow parecía ser ampliado por una operación de centro de vacunación, se aseguró de que se realizaran reuniones regulares y frecuentes para

garantizar que no hubiera confusiones. Varios recintos han encontrado algo tan conveniente como una llamada de "grupo de alineación de manos libres" bastante efectiva, dos veces al día, usando WhatsApp.

5| Rastree y proteja su imagen alrededor de cada funcionalidad. Varios expertos en comunicaciones de relaciones públicas aconsejan estar al tanto del hecho de que la realización de otras tareas adicionales, no relacionadas con la industria de eventos, a veces puede atraer diferentes formas de atención que vale la pena observar. Si está sirviendo como lugar de vacunación, por ejemplo, podría atraer la atención de personas que no creen en la vacunación o que tienen puntos de vista opuestos sobre la misma. Por lo tanto, cuando su recinto esté desempeñando funciones multipropósito, asegúrese de monitorear a su nueva audiencia y a las partes interesadas.

Buenas prácticas emergentes:

2.8 Aprendizajes seleccionados en organización

Tarsus, uno de los líderes del mercado de eventos de México, normalmente organiza 13 espectáculos de gran escala al año. Como en cualquier otro lugar, el COVID-19 de repente presentó una fuerte pendiente de desafíos en el segundo trimestre de 2020, y solo en el cuarto trimestre se pusieron en marcha importantes esfuerzos de reapertura. Un evento vital fue la Expo Restaurantes del 22 al 24 de octubre de 2020 en el World Trade Center de la Ciudad de México. "Fue más que un gran desafío", observa Eduardo Rodríguez, Director de Operaciones de Tarsus México, "porque no fue solo el primer gran espectáculo de reapertura con toda la presión y atención de salud y seguridad que se esperaban, sino además de eso, fue un programa de comida".



Expo Restaurantes 2020

WTC Mexico City
October 28 – 30, 2020

El hecho de que tuviera tantos requisitos extra estrictos porque la comida se estaba preparando y sirviendo a gran escala, ayudó con la curva de aprendizaje, señala Rodríguez, quien pasó más de tres meses ayudando a preparar el espectáculo, en realidad tres eventos combinados en uno, en detalle. Entre los aprendizajes clave que él y su equipo lograron, están los siguientes:

1| Aprenda qué es necesario y qué es redundante cuando se trata de medidas de seguridad sanitaria. "Sí", señala Rodríguez, "si no tienes cuidado puedes perder tiempo y esfuerzo en las cosas más pequeñas, como al principio hicimos sobre asuntos tales como si es seguro servir comida en platos regulares y lavarlos, ¿o deberíamos usar platos desechables de un solo uso? Llegue a un acuerdo con las autoridades sanitarias, establezca algunos parámetros de sentido común en torno al ahorro de costos para la seguridad y luego proceda".

2| Acepte a su competencia para obtener un desempeño de seguridad de salud operativo mejor y más rápido. "Coopere e interactúe con todos, incluso con lo que normalmente consideraría la competencia, ya que se trata de adaptar toda la industria para hacer frente a un fenómeno singular", afirma Rodríguez. "Hemos iniciado reuniones periódicas con, por ejemplo, Informa Markets y Reed Exhibitions, que han demostrado ser valiosas para intercambiar conocimientos para mejorar el desempeño de seguridad de la salud operativa. Particularmente útil cuando busca pasos que desea que se tomen de manera uniforme en todos los recintos para lograr cierto nivel de estandarización".

3| Obtenga su porcentaje de ocupación de eventos o de densidad de personas directamente con las autoridades y utilícelo para orientar sus medidas. “Aquí en México el gobierno ha decretado que por el momento esa cifra es del 30%, esa es su tasa máxima de ocupación. Notamos que algunas personas al principio estaban demasiado enfocadas en diseñar medidas basadas en el distanciamiento entre individuos, pero el enfoque en la densidad de personas puede ofrecer soluciones más sencillas que pueden hacer que las cosas sean aún más seguras, como trazar y configurar islas más amplias entre las cabinas y crear más espacio para las líneas”.

4| Proporcione una prueba en vivo de su cumplimiento cuando sea posible, lo que genera confianza para el cliente y para el regulador gubernamental. “Con el uso de aplicaciones y un código QR, hemos facilitado la demostración del cumplimiento”, dice Rodríguez, “ya que colocamos pantallas que muestran la cantidad de personas presentes en diferentes pasillos en vivo en la puerta de entrada, lo que demuestra que estamos dentro del límite asignado. ”

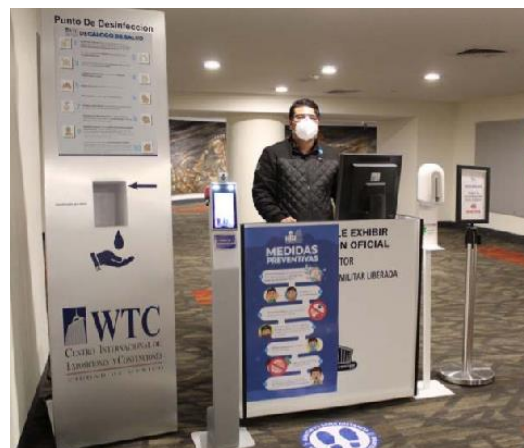
5| Utilice entradas separadas para el personal y para los expositores y visitantes. Siempre que ha sido posible, Tarsus México ha encontrado que es muy útil separar estrictamente la entrada de personal, expositores y visitantes a los eventos. A veces, esto puede ser realizado por el mismo equipo que realiza controles de temperatura y otras medidas de cumplimiento de la salud en la puerta, si la entrada se programa en diferentes turnos o intervalos. “También ayuda con el seguimiento y la localización, y brinda a las personas adecuadas las instrucciones correctas de seguridad y salud”, afirma Rodríguez.



El contador de personas en vivo a la entrada de Expo Restaurantes.

6| Siempre que sea posible, realice un ensayo general completo de un evento con mucha anticipación. Rodríguez señala que “utilizamos organizadores solo para hacer un recorrido completo de la Expo Restaurantes 2020, de hecho, un mes antes”. El ensayo general de septiembre de 2020 reveló una serie de deficiencias en las medidas de seguridad y salud que podrían modificarse y mejorarse fácilmente, lo que permitirá que el programa de octubre continúe sin contratiempos.

Aquí se puede descargar un resumen pictórico de la feria B2B Expo Restaurantes 2020.



Entrada para los expositores de Expo Restaurantes 2020, WTC Ciudad de México.

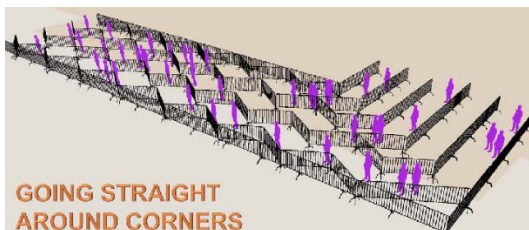
Buenas prácticas emergentes:

2.9 Avances en hacer filas

Desarrollo de buenas prácticas sobre colas seguras o "alineación" de personas en lugares bajo las condiciones del COVID para construir las entradas y registros, ya sea para un evento, para pruebas de COVID-19, vacunas u otros. Esto incluye esfuerzos dirigidos a optimizar el espacio de

distanciamiento social en las filas; optimizar el rendimiento en las franjas horarias; y optimizar el proceso de registro de visitantes en su conjunto, todo aplicable para una reapertura sin problemas para los negocios.

El experto australiano en filas, Alan Wilson, no es más que uno de los expertos internacionales que han hecho que gran parte de su material esté disponible y sea de acceso público, incluido un creciente cuerpo de investigación de vanguardia de optimización en línea y del espacio, como el sistema de fila Chevron, inventado por Wilson en 2020. El modelo, que ayuda con la distribución de personas para optimizar el uso del espacio, ha encontrado una amplia aplicación en eventos regulares, en instalaciones de prueba COVID-19 y más recientemente, en las instalaciones de vacunas.



Para obtener una visión detallada de los aspectos de las filas seguras en los centros de convenciones y recintos feriales, consulte la Guía de buenas prácticas de marzo de 2021 AIPC-ICCA-UFI "Los centros de convenciones y recintos feriales como centros de vacunación temporal", capítulo 5: Anticiparse a los posibles desafíos.

[Puede acceder al documento acá.](#)

Buenas prácticas emergentes:

2.10 Avances en señalización

La señalización de todo tipo que se utiliza en todo el mundo para ayudar a implementar las pautas de seguridad sanitaria varía ampliamente. Ha surgido toda una industria artesanal de impresión de letreros desde el segundo trimestre de 2020 centrada en el COVID y temas médicos, con imágenes y

prácticas basadas en normas y estándares de la comunidad médica. Tanto para eventos como para otros fines, como para centros de prueba o vacunación, los centros de convenciones y recintos feriales continúan evolucionando el diseño de sus letreros, así como su ubicación, en un esfuerzo por obtener mejores resultados de comportamiento.

Muchos recintos ahora cuentan con señalización respaldada por los últimos conocimientos de varias agencias de diseño, color, psicólogos, lingüistas y expertos en aprendizaje cognitivo.

Basado en información combinada de una variedad de recintos, las mejores prácticas en evolución en torno a la seguridad, la salud y la señalización de medidas médicas ahora incluyen:

1| Use una variedad de letreros en lugar de un solo tamaño, tipo, o color para reforzar el mensaje o comportamiento deseado. Colóquelo en distintos puntos a diferentes alturas para reforzar el mensaje (la pared, una pancarta, el piso y la pantalla superior) y no solo a la altura de los ojos.

2| Si es posible, haga que el letrero incorpore tanto un gráfico como palabras. Esto tiende a ser más efectivo que un letrero que tenga solo palabras o que muestre solo un gráfico. Generalmente, cuando se usa un gráfico, cuantas menos palabras se adjunten, más impactante resulta.

3| Aplique o relacione un mensaje central por señal, en lugar de varios mensajes. Ya sea para indicar qué comportamiento se requiere, proporcionar una dirección de movimiento o transmitir otro mensaje, las señales tienden a ser más efectivas cuando transmiten un solo mensaje.

4| Use colores brillantes que hagan que el letrero se destaque. La sutileza, el diseño agradable y algo que se asemeja a la marca de un recinto pueden estar bien, pero es la

nitidez de contraste lo que tiende a hacer que el letrero llame la atención. Relacionado, considere los antecedentes de la ubicación: si el letrero se coloca en el mismo lugar que la señal, o lo absorbe por completo, busque colocarlo en otro lugar para crear el máximo contraste.

5 | Considere la utilidad de hacer la señal en varios idiomas, el estándar predeterminado en la mayoría de los países es el idioma local más el inglés. El determinante más importante es el destinatario del mensaje: si el letrero es para el personal o los visitantes locales, como las personas de la comunidad que vienen por vacunas, el énfasis debe estar en el idioma local.

Koelnmesse en Colonia, Alemania, puso en uso una serie completamente nueva de letreros cuando se inauguró como un sitio de vacunación temporal en diciembre de 2020. En marzo de 2021, la Gerente General Sandra Orth puso a disposición de los compañeros de AIPC el archivo de nuevos letreros basados en las mejores prácticas de miembros de ICCA y UFI.

[El documento se encuentra acá.](#)



Buenas prácticas de señalización para un centro de vacunación dentro de Koelnmesse Alemania.

Buenas prácticas emergentes:

2.11 Aprendizajes de reapertura del líder China

Desde que realizó su primer evento de reapertura en junio de 2020, China ha sido el líder del mercado mundial en términos de asistencia presencial a eventos de reapertura. Si bien el país y la industria han experimentado varios desafíos serios en el proceso hasta la fecha, incluidos un cierre del área de Beijing que provocó el aplazamiento de última hora de varios espectáculos de reapertura, las exposiciones B2B que sirven al mercado nacional han regresado con fuerza.

El CEO de Tarsus para Asia, Nino Gruettke, monitorea estos desarrollos y ayuda a liderar parte de este cambio. Su compañía organizó el mayor evento de regreso a los negocios en China hasta ahora, del 7 al 10 de marzo de 2021, Hometex China en Shenzhen. Hometex es el principal evento de muebles para el hogar del país y uno de los más importantes en el calendario anual de Tarsus Group en Asia. El evento atrajo a 92,000 visitantes, lo que casi rompió el récord de asistencia de 2019.



Gruettke nota que, al observar los esfuerzos de reapertura de China, es valioso tener en cuenta una serie de puntos. Estos incluyen:

1| Adopte los estrictos requisitos de seguridad sanitaria del gobierno. Incluso con todos los estrictos requisitos de seguridad sanitaria establecidos por el gobierno; un proceso de aprobación que requiere mucho tiempo; y mucha especulación sobre cómo los desarrollos de COVID podrían afectar las reacciones de los clientes y las autoridades a noticias particulares justo antes de los programas planeados, esos programas en China han vuelto con fuerza y están resultando muy exitosos y van según lo planeado.

"Hay una tendencia por ponerse al día a medida que la gente recupera el tiempo perdido", observa Guettke, "y las duras medidas impuestas por el gobierno ayudan, ya que impulsan singularmente el riesgo hacia un mínimo. Por lo tanto, adopte altos estándares en lugar de verlos como un obstáculo, ya que mejoran sus probabilidades de éxito".

2| La gente está realmente ansiosa por conocerse. "El interés en los espectáculos B2B de todo tipo es fuerte", señala Guettke, "y dentro de los parámetros de las medidas de seguridad y salud, la gente quiere estar cara a cara independientemente de que todos usen mascarilla. Lo que estamos viendo en China en términos de expositores y compradores en el gran mercado nacional que se unen con una alta interactividad, creo que otros grandes mercados como EE. UU. Y Europa también lo verán en sus fases de reapertura. El deseo de participar es tremendo, y los números récord de Hometex son una clara evidencia de esto. Demuestra la resistencia del mercado".

3| Una vez que se abran los pasillos, la demanda digital puede disminuir. "Las ferias se centran en personas y productos, y el regreso de los eventos de alta asistencia hasta ahora, al menos desde nuestra

perspectiva, también ha visto una reducción en la demanda de servicios virtuales que fue tan fuerte durante la peor parte de la pandemia", afirma Guettke. "Yo diría que considere reajustar su planificación y marketing para disminuir el nivel digital cuando llegue el momento, ya que es el encuentro cara a cara lo que la gente quiere".

4| Una sólida capacidad de seguimiento y localización fomenta la confianza del gobierno. China cuenta con un extenso sistema de seguimiento y toda la información de registro y asistencia de la muestra se encuentra consolidada en una aplicación. "Tenerlo hace que las autoridades se sientan más cómodas sobre qué eventos se pueden realizar", señala Guettke, "siempre que la organización sea de primera, los preparativos de seguridad sanitaria estén a la altura y los buenos resultados se mantengan: casi cero infecciones son reportadas alrededor de los eventos de reapertura. Se podría decir que, con ese sistema, China realmente lo ha hecho muy bien en el control del riesgo".

5 | Mantenga su escenario de emergencia a mano. Guettke dice que es inevitable que a veces haya retrasos y amenazas de aplazamientos o incluso cancelaciones, ya que un gran mercado como China busca volver a la normalidad. "Los bloqueos locales u otros reveses son simplemente un riesgo en este momento, aunque nosotros, como Tarsus y China, como nación, hemos tenido la suerte de ver que los problemas de la industria disminuyen con el tiempo. Teniendo en cuenta esto, es importante tener siempre un Plan B en caso de que se produzca una interrupción del evento". Un desafío ha sido el período relativamente corto entre la aprobación de las autoridades para un evento y la fecha de inicio real, a menudo en el rango de 7 a 10 días.

Su consejo para cuando no se otorga una licencia o se declara un bloqueo de la

ciudad: llame inmediatamente al recinto y busque un nuevo espacio para el espectáculo poco después, posponiendo así el evento y aplazando la (s) fecha (s) en lugar de tener que cancelarlo. A continuación, una vez asegurado, informe a sus clientes clave sobre las nuevas fechas de inmediato.



Record de asistencia en Hometex marzo 2021 en Shenzhen. Imagen cortesía de Tarsus Asia.

Buenas prácticas emergentes:

2.12 Aprendizajes seleccionados de entrenamiento

El Centro de Convenciones o CC Reboucas en Brasil ha servido a su comunidad de Sao Paulo como un centro de vacunación temporal desde enero de 2021. Lo más útil es que la instalación está ubicada junto a una unidad en el complejo del Hospital das Clínicas, hogar de la Facultad de Medicina de la Universidad de Sao Paulo. Esta ubicación resultó ser una bendición para el cambio rápido y relativamente bien organizado de recinto a un sitio de vacunación. De acuerdo con las buenas prácticas, los profesionales médicos capitalizaron la experiencia organizativa de los profesionales del evento desde el principio, lo que resultó en una estrecha colaboración entre disciplinas, desde Enfermería, Farmacia, Logística, Informática y Administración Hospitalaria hasta Ingeniería.



REBOUÇAS IN THE CURRENT SCENARIO

El centro de convenciones tuvo una primicia nacional el 17 de enero: fue el sitio de la primera vacunación en todo Brasil, de la enfermera Mónica Calazans, de 54 años. El recinto experimentó un comienzo muy exitoso, dado que desde el principio pudo entregar números récord de vacunación en un solo día (comenzando con 24,000 trabajadores de la salud), trabajando de 07:00 a 19:00 todos los días.

Mirando hacia atrás en los factores clave de éxito para impulsar este cambio en la función de un lugar de eventos infrautilizado a un sitio de vacunación masiva, la gerencia de CC Reboucas alcanzó una variedad de aprendizajes. Entre ellos, algunos se centraron en el área de capacitación, a veces subestimada, tanto del personal como de otros que usarán el recinto. Estas lecciones incluyeron:

1| Preste atención a la capacitación en planificación en general y conviértala en un tema claro de la agenda, ya que en tiempos de cambios rápidos se omite o se descuida con demasiada frecuencia. Cuando usted, como centro de convenciones o recinto ferial, tiene que hacer ajustes repentinos en sus operaciones y actividades principales, ya sea que esté construyendo un nuevo estudio híbrido o convirtiéndose en un sitio de pruebas médicas temporales, piense en la capacitación, las habilidades que su gente necesita: quién debe estar capacitado en qué, quién lo hará, cuánto tiempo tomará, qué requerirá. Asegúrese de que sea una casilla de verificación en la hoja de ruta de planificación, especialmente si está reabriendo después de haber tenido una gran rotación de personal.

2| Asegúrese de que todos los voluntarios estén incluidos en el programa de capacitación, o al menos en uno de ellos.

Dependiendo de la situación, es posible que tenga un buen número de voluntarios que trabajen en el recinto: su propia gente, gente del exterior o una mezcla. CC Reboucas contó con una gran cantidad de personal propio que se ofreció como voluntario para ayudar con el esfuerzo de vacunación, además de obtener asistencia de la comunidad médica local, con no menos de 900 voluntarios que necesitaban capacitación inmediata en diferentes áreas de trabajo y protocolos. El punto: solo necesita personas capaces y bien capacitadas en el recinto, especialmente si van a estar haciendo cosas que, si salen mal, posiblemente podrían tener un efecto perjudicial en el buen nombre y reputación de su empresa. Por lo tanto, en la medida que pueda, verifique y ayude en el proceso de garantizar que todas las personas en el recinto, y los voluntarios en particular, estén debidamente calificados en lo que respecta a su formación.

3| Asegúrese de que la formación sea de la calidad suficiente.

CC Reboucas se aseguró de contar con profesionales médicos de primer nivel para instruir a fondo al personal sobre cómo guiar a los visitantes y ayudar con las vacunas. El entrenamiento de buena calidad no solo ofrece un nivel de garantía hacia un buen rendimiento, sino también que ninguna parte del entrenamiento tenga que repetirse, ajustarse o ampliarse. La formación del personal para algo que tenga que ver con una función médica obviamente se trata de altos estándares y requisitos particulares. Dicho esto, el principio para todo, desde capacitar al personal sobre cómo reemplazar los disyuntores digitales del estudio, hasta enseñarle al personal de limpieza exactamente cómo limpiar un nuevo robot UVC que mata bacterias con control remoto, es el mismo: una buena

capacitación produce mejores resultados y reduce los riesgos, incluyendo el riesgo de tener que repetir el entrenamiento.



HC REALIZA MUTIRÃO PARA SEGUNDA DOSE DA CORONAVAC NOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Vacunación masiva en el CC Reboucas.

4| De antemano, siempre piense en una copia de seguridad de quién más podría necesitar capacitación.

¿Existe la posibilidad de que la habilidad en la que está a punto de capacitar a su personal se necesite, en un futuro cercano, en más de un turno? ¿En más de un salón? ¿Para más de un cliente a la vez? Las cosas pueden comenzar a pequeña escala cuando vuelva a abrir, pero las cosas podrían ir rápidamente después de eso: ¿tiene suficientes personas preparadas adecuadamente? ¿O tendrás que entrenar personal extra? Piense detenidamente y vea si es prudente tener personas adicionales capacitadas en lo que sea que las personas estén siendo capacitadas. Sus "primeros artistas" podrían enfermarse y necesitar respaldo. De manera similar, su secuencia de reapertura puede tener un gran éxito.

5| De antemano, siempre piense en una copia de seguridad de quién impartirá la formación.

Considere quién dará o puede capacitar a su personal si el capacitador principal o el equipo de capacitación no pueden hacerlo. De cómo hacer una solución rápida de TI durante un evento híbrido transmitido para ayudar a las personas mayores después de una vacunación, es posible que muchas de las cosas en las que su personal deba capacitarse durante estos días de cambio deban aprenderse con poca antelación. Entonces, cuando un entrenador no puede

presentarse por cualquier motivo (por razones relacionadas al COVID, por haber cambiado de trabajo, tener restricciones de viaje), sería bueno que usted hubiera averiguado con anticipación quién más podría llevar a cabo la capacitación igual de bien al poco tiempo de ser avisado, o qué más se podría hacer que sea productivo en el tiempo que se tenga.

Buenas prácticas emergentes:

2.13 Capturando y utilizando casos de estudio

Las organizaciones de la industria como AIPC, ICCA, SISO y UFI están produciendo o estimulando la creación de un volumen creciente de estudios de casos de reapertura. Por lo general, se centran en eventos particulares en un recinto definido, estos estudios capturan regularmente todo tipo de información práctica y aplicable para compartir con toda la industria. Las buenas prácticas emergentes indican que los recintos contribuyen de manera significativa a sus pares y asociaciones cuando deciden capturar sus experiencias de reapertura e informar sobre ellas a una amplia audiencia.

La autora del estudio de caso y periodista ganadora de premios, Danica Tormohlen, observa que parte del truco para generar buenos estudios de caso no es repetir lo conocido y obvio, sino resaltar lo nuevo, lo único y lo diferente. "Muchos de los aprendizajes reales de los programas de reapertura se reducen a cómo se organizan las cosas, cómo las personas manejan las cosas y las ideas sobre qué funciona y qué no en las comunicaciones. Tanto los expositores como los asistentes están tratando de prepararse adecuadamente para ejecutar lo que es esencialmente un proceso nuevo, o al menos uno bajo condiciones de salud y seguridad mucho más rigurosas. Y algunas reaperturas que capturo en estudios de casos son verdaderamente novedosas o tienen

características únicas". Un ejemplo es una de las primeras ferias comerciales en los EE. UU. que presenta pruebas reales para COVID-19 de todos sus 4000 asistentes, el desfile de modas "MAGIC Pop-Up" del 9 al 11 de febrero de 2021 en el Centro de convenciones del condado de Orange en Orlando, Florida. Tormohlen observa: "Transmitir ese tipo de experiencia nueva, con ese tipo de curva de aprendizaje, es clave para el valor del estudio de caso".

JANUARY 11, 2021

SISO/UFI Deeper Dive: Case Study on IGES & SMGS

Show & Sell: An inside look at two gift shows held in-person in November 2020 in Tennessee

Tormohlen es autora de una serie de informes desde el tercer trimestre de 2020 que cubren diferentes eventos y organizadores en los Estados Unidos, incluidos programas de Clarion, Emerald, Tarsus, All Show Services e Informa, lo que le brinda una perspectiva comparativa única. Ella señala que la experiencia ha "demostrado en particular cuán importante es la comunicación, especialmente en el camino hacia un evento: seminarios web, campañas de llamadas, sesiones informativas: a menudo son vitales para el éxito". Tormohlen y varios líderes de la industria articulan algunos puntos clave en cuanto al valor de reabrir los estudios de caso, que incluyen:

1| Su utilidad radica en algo más que aprender de la experiencia de otro recinto, notablemente en demostrar que los eventos se pueden llevar a cabo de manera segura incluso durante una pandemia. Señala David Audrain, Director Ejecutivo de la Sociedad de Organizadores Independientes de Espectáculos (SISO) y Copresidente de la Alianza de Exposiciones y Conferencias (ECA): "Buenos estudios de caso también capturan experiencias de importancia para las autoridades de salud y los legisladores, a medida que construyen

un registro de cómo les ha ido a los eventos de reapertura. En una perspectiva más amplia, muestran que los eventos pueden realizarse y se están realizando de manera segura y que los recintos y los organizadores pueden cumplir con todas las demandas de cumplimiento que se les imponen. También prueban la validez de estándares como All Secure Standard. Con el tiempo, están ayudando a construir un historial que le dice al gobierno: sí, esto se puede hacer de manera segura, y sí, puedes dar luz verde a ese evento".

2| Los estudios de caso demuestran la diligencia de la industria. No solo los organizadores de ferias, recintos y las autoridades pueden hacer un buen uso de los estudios de caso, también pueden hacerlo los clientes y los departamentos de marketing. Al demostrar el nivel de atención al detalle que tienen las conferencias, ferias y otros recintos en torno a la salud y seguridad, y todo lo que respalda esto, desde los nuevos procedimientos de registro de asistentes hasta todo tipo de innovaciones, pueden constituir una "prueba" de lo bien que la industria está a la altura del desafío, y se puede confiar en ellos.

3| Escribir un estudio de caso sobre su experiencia es una contribución real al comercio, especialmente de aquellos eventos que produjeron importantes aprendizajes. En muchos casos, Tormohlen señala "No se trata tanto de que las cosas vayan bien o no, sino de las eficiencias aprendidas: cómo las cosas podrían haber ido aún más fluidas o más rápido y qué se aprendió para garantizar un mejor rendimiento". A menos que se capturen y transmitan como un estudio de caso, los aprendizajes de muchos lugares rara vez se transmiten, y mucho menos a una audiencia más amplia de la industria.



SISO/UFI Deeper Dive: Case Study on Surf Expo

Riding the Wave: Surf Expo Shifts to Serve Market Needs



Ejemplo de un reciente caso de estudio de SISO y UFI sobre Surf expo

4| El ritmo de producción de los nuevos estudios de casos está aumentando, logrando una disminución en el tiempo entre las lecciones aprendidas y las aplicadas. Entre organizaciones líderes para fomentar y facilitar la investigación y publicación de estudios de casos, y ayudar a reducir el "tiempo de publicación", está UFI y la Sociedad de Organizadores Independientes de Espectáculos (SISO).

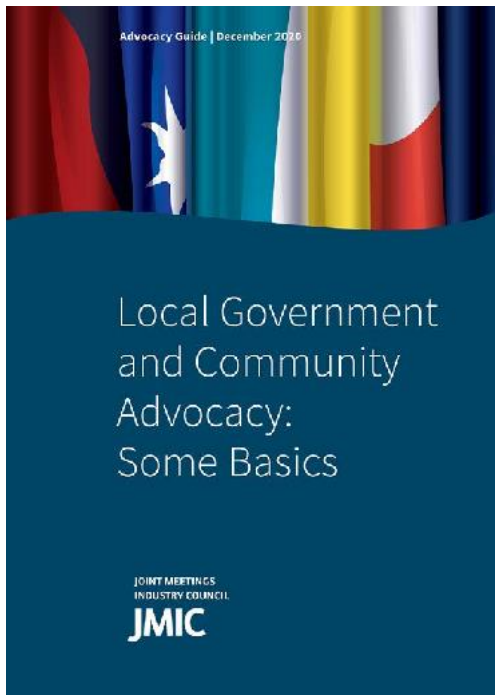
[Los casos de estudio se encuentran acá.](#)

Buenas prácticas emergentes:

2.14 Apoyando iniciativas estratégicas de la industria

En todo el mundo el liderazgo de los recintos parece haberse vuelto más activo con la promoción de la reapertura de eventos, dejándolo no solo a los líderes y portavoces de la asociación. Muchos lo están haciendo principalmente a través de una participación más enérgica en asociaciones, consejos empresariales, organizaciones público-privadas y comerciales activas a nivel nacional y local. Los líderes de la industria creen que los altos ejecutivos de los recintos que apoyan activamente las iniciativas de recuperación de la industria se han vuelto cada vez más

importantes para lograr un progreso real en la fase de reapertura en muchos países, así como prepararse para una fuerte explotación de los éxitos iniciales.



Viendo la tendencia, en diciembre de 2020, el Joint Meetings Industry Council o JMIC publicó un nuevo recurso sobre el tema para ayudar a los líderes de recintos, este se centró en la promoción orientada al gobierno, la "Guía para la promoción del gobierno local y la comunidad".

[El documento puede accederse desde acá.](#)

“Los desafíos que enfrenta la industria de eventos aquí en los Estados Unidos reflejan en muchos sentidos la experiencia en el extranjero, en el sentido de que muchos de nuestros desafíos son los mismos”, señala David Audrain, Director Ejecutivo de la Sociedad de Organizadores Independientes de Exposiciones (SISO) y Copresidente de Exhibitions & Conferences Alliance (ECA). “Trabajar juntos en una agenda de reapertura o reactivación de la industria funciona mejor cuando hay un nivel de unidad, los objetivos son claros y los esfuerzos están delineados. Estos son problemas difíciles y complejos, y los líderes

de los recintos se unen para trabajar en los objetivos comunes, demostrando ser un factor vital para impulsar el progreso”.

SISO y ECA ahora organizan reuniones semanales de CEO's para ayudar a impulsar la participación continua del nivel superior en los esfuerzos de reapertura en mercados más grandes. Según Audrain, “esto resulta en una gran promesa no solo en los primeros pasos, sino en la preparación para aprovechar realmente el período de recuperación”.

Entre los desafíos estratégicos más importantes que Audrain ve en el mercado estadounidense, uno de los más grandes del mundo, están los siguientes:

- Mucha política y emoción que triunfa sobre la economía y el análisis sólido;
- Falta de alineación intergubernamental, lo que da como resultado que las autoridades municipales, estatales y federales a menudo tengan puntos de vista/programas/iniciativas/regímenes de permisos de eventos en conflicto;
- Derivado de lo anterior, un panorama regulatorio difuso y poco claro;
- Inconsistencias significativas en los lugares de apoyo financiero que pueden recibir y reciben; y
- Flujos inconsistentes de mensajes e información de la industria a los tomadores de decisiones del gobierno, lo que resulta en la ineficacia de la campaña y decisiones recurrentes desinformadas.



Hay varias áreas en las que Audrain considera que el liderazgo de los recintos ayuda al sector a un nivel estratégico mediante su mayor participación conjunta en los Estados Unidos. En la medida en que estos puntos puedan ser replicables o aplicables en otros países para que organizaciones como SISO y ECA los persigan, se incluye:

1| Apoyar el impulso de los recintos para obtener más apoyo financiero del gobierno local, regional y nacional, ya sea en ayuda directa, exenciones fiscales o por otros medios;

2| Informar a las autoridades para que puedan reconocer el valor del sector de eventos para la industria en general y como catalizador de la recuperación económica;

3| Ayudar al sector a lograr una mayor estandarización en torno a las medidas de salud y seguridad, por ejemplo, aplicando el Marco de UFI o el All Secure Framework;

4| Fomentar la difusión de información nueva e iterativa entre los recintos y los organizadores para mejorar las prácticas de salud y seguridad para que mejoren continuamente sus procesos en esta área, en lugar de permanecer estáticos y quedarse atrás;

5| Ayudar a capturar y distribuir lecciones aprendidas entre la industria a través de estudios de casos y por otros medios educativos e instructivos;

6| Apoyar esquemas de certificación que mejoren la confianza en la industria, tanto hacia los clientes como hacia los reguladores;

7| Patrocinar estudios científicos que ayuden a la industria a conocer qué tan bien se está desempeñando realmente en áreas de seguridad sanitaria, como el estudio científico del primer trimestre de 2021 sobre la reapertura de espectáculos respaldado por SISO y ECA que está llevando a cabo Epistemix, una firma especializada en eventos de infección. Difundir simulación y estudios.

8| Impulsar el desarrollo de nuevas herramientas que tengan un valor o una estatura estratégica. SISO y ECA, en conjunto con otras organizaciones, están trabajando hacia el desarrollo de una nueva herramienta de panel de gestión de riesgos de eventos que proyecta las tasas de infección potenciales en eventos futuros. La herramienta puede usarse no solo para ayudar a evaluar el riesgo de espectáculos o eventos en particular, sino que también podría demostrar a otras partes interesadas, como el gobierno local, cuán limitado es el riesgo que un evento en particular podría tener.

3. Buenas Prácticas: Seguridad Individual y del Personal

Las buenas prácticas relacionadas a la sección 1 de las recomendaciones, sobre la garantía de la seguridad individual y del personal, se describe a continuación.

3.1 Análisis de Riesgos

El análisis de riesgos de seguridad de la salud para controlar la infección por COVID-19 y luchar por un "ambiente controlado" está evolucionando. Para muchas, si no la mayoría de las autoridades gubernamentales de salud en todo el mundo, la guía de evaluación de riesgos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) es el principal punto de referencia. Cualquier decisión de restringir, modificar, posponer, cancelar o proceder con la celebración de una reunión masiva debe, en principio, basarse en un ejercicio riguroso de evaluación de riesgos, adaptado al evento. La guía de la OMS impregna los conceptos de evaluación de riesgos de la mayoría de los países y, de hecho, la mayoría de las industrias, y sus principios se utilizan y se mencionan en casi todas las guías recientemente desarrolladas. Un ejemplo es el trabajo del Consejo Asesor Global Biorisk –parte de la asociación mundial de la industria de la limpieza ISSA– que desempeña un papel clave en el nuevo "All Secure Standard" desarrollado conjuntamente por las destacadas firmas de la industria organizadora de espectáculos, Reed, Clarion e Informa.

El conjunto de herramientas de la OMS y la información de antecedentes sobre las evaluaciones de riesgos de seguridad sanitaria se pueden encontrar en el sitio web de la OMS: <https://www.who.int/publications-detail/risk-assessment-and-management-of-exposure-of-health-care-workers-in-the-context-of-covid-19-interim-guidance>

1 | Considere la posibilidad de contar con el apoyo de especialistas para su equipo de HSE (Salud, Seguridad y Ambiente). Las empresas especializadas a menudo desempeñan un rol

de ayuda para la orientación del personal de salud y seguridad del recinto o del evento en la evaluación de riesgos de COVID-19 y en la adaptación de las evaluaciones a sus necesidades. Si bien todavía hay mucha variación en los detalles de las evaluaciones de riesgos de seguridad de la salud, también cuando se trata de adaptaciones al marco de la OMS y el uso de diferentes escalas y plantillas, están surgiendo buenas prácticas en diferentes áreas.

Un ejemplo de herramientas de evaluación de riesgos, tal como se utilizan en el Scottish Events Campus (SEC) en Glasgow, Escocia, es el Registro de Riesgos (Seguridad de la Salud) desarrollado por las firmas británicas Fairhurst y Murray Sport & Medicine Ltd. Juntos, estos dos líderes internacionales –muy comprometidas en eventos internacionales de seguridad y mitigación de riesgos médicos– han trabajado desde enero de 2020 para optimizar el marco de evaluación de riesgos de la OMS para el COVID-19, un proceso iterativo que proporciona una herramienta de riesgo HSE (Salud, Seguridad, Ambiente) detallada. AIPC, ICCA y UFI, gracias a la SEC y Fairhurst y Murray Sport & Medicine, presentan una versión de la herramienta Registro de riesgos en el Apéndice 2.

2 | No olvide incluir a su "equipo de teletrabajadores/trabajadores remotos" en las evaluaciones de riesgos de seguridad de la salud. Si confía en un equipo de trabajadores remotos para llevar a cabo o apoyar preparaciones u operaciones, y desea cumplir

también con sus obligaciones del Deber de Cuidados, debe asegurarse de que ellos también estén en un entorno lo más seguro posible.

3 | Considere trabajar directamente con una compañía de seguros para evaluar los riesgos y soluciones relacionadas con el COVID 19 al preparar su recinto o evento. La mayoría de las compañías de seguros tienen especialistas en la evaluación de riesgos, y muchas compañías de seguros contratan a estos expertos para proyectos específicos. No solo puede beneficiarse de la experiencia que tienen en la evaluación de riesgos y el desarrollo de medidas de mitigación, sino que puede enfatizar o anunciar el hecho de que usted lo hizo a los socios, reguladores y otras partes interesadas y, dependiendo de su relación con la aseguradora, puede resultar en la construcción de una relación de confianza cuando se quiera obtener un seguro para ciertos eventos o incluso conseguir un descuento.

4 | En los recintos, considere la creación de pequeños "Equipos de Análisis" para ayudar a evaluar los riesgos de HSE (Salud, Seguridad y Ambiente) y encontrar soluciones basadas en los flujos de actividad de las personas. Carlos Moreno Clemente, del Departamento de Seguridad y Protección de Fira Barcelona, señala que gracias a un proceso de mapeo que analiza la secuencia total de las rutas y actividades del personal y los visitantes en las instalaciones, los equipos han podido identificar y abordar una serie de riesgos de seguridad. "Utilizamos un enfoque coherente con equipos de 2 a 5 personas que están íntimamente familiarizados con el recinto y los procesos", observa Moreno Clemente, "y desde las áreas de estacionamiento hasta las escaleras, las filas, guardarrobas y los puntos de información, observamos atentamente para evaluar metódicamente el riesgo, al mismo tiempo que se buscan soluciones. No solo ha resultado útil para identificar riesgos que no vimos antes y soluciones que no habíamos considerado antes, sino también para ver cómo

un riesgo en un área puede trasladarse a otras y podría controlarse con mucha anticipación, como, por ejemplo, desviar el flujo de llegada para reducir la presión en algunos servicios, como guardarrobas o procesos de digitalización que eviten la interacción física".

El Dubai World Trade Center (DWTC) utilizó un enfoque similar, pero comenzó con un punto de referencia diferente, dividiendo sus esfuerzos durante abril-mayo de 2020 para identificar y abordar los riesgos en las siguientes cinco rutas o "viajes":

- 1 | Trayecto del cliente
- 2 | Trayecto del organizador
- 3 | Trayecto del expositor
- 4 | Trayecto del empleado
- 5 | Trayecto del contratista

Con estos trayectos siendo cuidadosamente examinados, el equipo del DWTC tuvo mucho cuidado al momento de identificar los diferentes puntos de contacto de seguridad de la salud y otros asuntos de cada trayecto, asegurando la fase de la construcción del evento, el transporte, y otras consideraciones como el alojamiento y la seguridad en el hogar de los empleados.

5 | Asegure que el equipo HSE (Salud, Seguridad, Ambiente) también monitoree los nuevos desarrollos alrededor de la evaluación de riesgos para la salud en otras industrias. Aferrarse a lo que usted ya sabe o solamente acercándose a colegas de la industria para mejorar, generalmente solo produce un valor incremental. El COVID-19 cambió las dinámicas en muchos aspectos, y uno de esos es la evaluación de riesgos. Dentro de los lugares a monitorear los nuevos modelos de evaluación de riesgos están las publicaciones del departamento de HSE de los sectores de hospitales/salud, bienes raíces, militares e institutos de estandarización.

6 | Considere el uso de la tecnología para evaluar y limitar el riesgo cuidadosamente para prevenir riesgos secundarios o nuevos. Es importante evaluar el riesgo en todas las

operaciones y medidas, ya que la aplicación de ciertos tipos de controles puede generar peligros nuevos. Por ejemplo, una evaluación de riesgos para la salud que resulta en la adopción de la tecnología de reconocimiento facial como medida de control de acceso (sin contacto) puede entrar en conflicto con la medida de control de riesgos de uso de máscara facial, pues implicaría personas quitándose la máscara, –y tocándola y posiblemente colocándola mal después– para usar un lector facial.

7 | No descuide otros riesgos debido a un enfoque excesivo en el COVID-19. El Gerente de Operaciones del Campus de Scottish Events, Mark Laidlaw, señala que: “El Coronavirus nos ha presentado un desafío importante. Al evaluar el riesgo y el impacto de nuestro evento, es importante no perder de vista los otros riesgos que hemos estado gestionando durante algún tiempo, especialmente la seguridad. Es nuestro trabajo evaluar todos nuestros riesgos y asegurarnos de que uno no afecte negativamente al otro. Hay que encontrar un equilibrio”.

8 | Monitorear constantemente las actualizaciones y las novedades de las herramientas de valoración de riesgo en salud ya que una gran cantidad de instituciones, agencias, compañías y agencias de salud de algunos países constantemente publican nuevas versiones y variaciones de sus documentos guía.

Entre las herramientas y publicaciones actualizadas entre julio y agosto se encuentran:

- Actualización de la guía WHO, una de las principales herramientas de valoración del riesgo en salud en el sector de eventos, publicada el 10 de julio para eventos generales, deportivos y religiosos: <https://www.centerforhealthsecurity.org/our-work/publications/updated-who-covid-19-mass-gatherings-risk-assessment-tools>

- El módulo genérico o general de la guía WHO puede encontrarse en: <https://www.who.int/publications/i/item/10665-333185>
- La guía WHO actualmente ofrece un curso online gratis de entrenamiento en el uso de su herramienta. Para mayores detalles visitar: <https://openwho.org/courses/WHO-COVID-19-mass-gatherings-risk-assessment-training>
- La compañía de consultoría en la industria de eventos Eventbrite UK en cooperación con varios expertos en seguridad del grupo americano Chertoff Group, ha desarrollado una guía gratis sobre seguridad en el manejo de eventos. Esta puede ser encontrada en: <https://www.eventbrite.co.uk/l/covid19-event-safety/>
- El gobierno canadiense ha publicado una actualización de su herramienta de valoración y análisis de riesgo para eventos masivos: <https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection/health-professionals/mass-gatherings-risk-assesment.html>
- Una herramienta de evaluación de eventos masivos diseñada para el mercado norteamericano y que se distingue por estar directamente conectada con datos del US Center of Disease Control- convirtiéndose en una metodología de planeación de riesgos de eventos- es la desarrollada por científicos de la Universidad Georgia Tech en la primavera de 2020, y desde entonces mejorada en varias ocasiones. Si bien las restricciones de datos la hacen servible únicamente para el mercado de Estados Unidos, la herramienta muestra el modelo matemático intrínseco, por lo cual permite a planeadores de eventos extranjeros usarla localmente para mejorar sus modelos de análisis. Ver

Chande, A.T., Gussler, W., Harris, M., Lee, S., Rishishwar, L., Hilley, T., Jordan, I.K., Andris, C.M., and Weitz, J.S. 'Interactive COVID-19 Event Risk Assessment Planning Tool', en <http://covid19risk.biosci.gatech.edu>

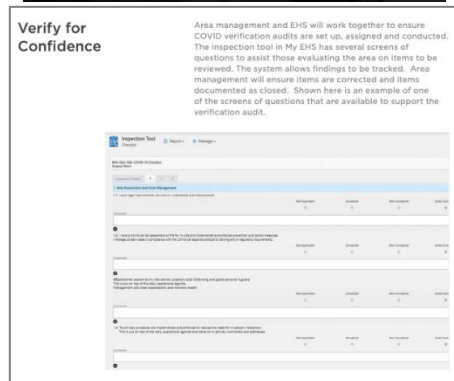
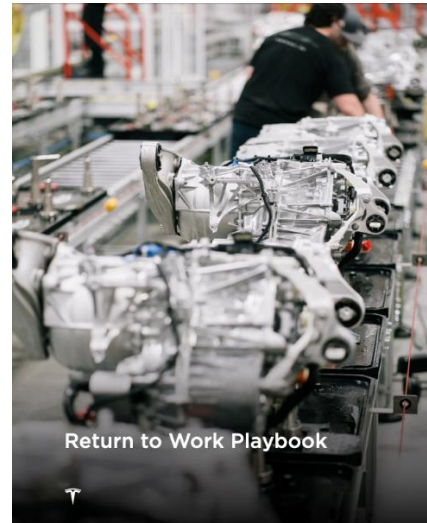


- Un nuevo “Kit de gestión de riesgos para agencias humanitarias y de ayuda”, que incluye buenas practicas con respecto al la seguridad de los empleados en sus viajes, incluyendo consideraciones de los viajes aplicables a los equipos de la industria de eventos mientras el COVID-19 continúe siendo una amenaza para los viajeros, es la guía “Security To Go”. Fue publicado por la *European Interagency Security Forum (EISF)* y la puede encontrar acá: http://www.aipc.org/uploadFiles/1599202267_RA%20Security-to-Go-3rd-Edition.pdf

9 | Como parte de la revisión de la veracidad de su análisis de riesgo en salud, asegúrese que usted pueda verificar la efectividad de sus medidas, y directamente relacionadas, la calidad de su valoración de riesgo. Una cantidad creciente de organizaciones están aumentando sus procesos de auditoría de evaluación de riesgo en salud, para así poder tener un sistema de medición efectivo de seguridad en salud.

Mientras que un número de softwares de paquetes de auditoría están disponibles en el mercado, muchas compañías están escogiendo simplemente añadir módulos nuevos a sus actuales plataformas de software, de forma que la información pueda ser añadida fácilmente y compartida entre sus ecosistemas tecnológicos actuales.

Un ejemplo de estos módulos de auditoría (bajo la categoría de ‘*Verify for Confidence*’) está incluido en la página 36 del documento *Tesla Return to Work Playbook* https://www.tesla.com/sites/default/files/blog_attachments/Tesla-Return-to-Work-Playbook.pdf



Otro ejemplo, esta vez desde la óptica de auditoría (‘*Constant Vigilance*’), puede ser encontrada en un video tutorial del ISSA Global Biorisk Advisory Council (GBAC) STAR 20 Elements program. Favor revisar: <https://youtu.be/5zYc0t2B0I>

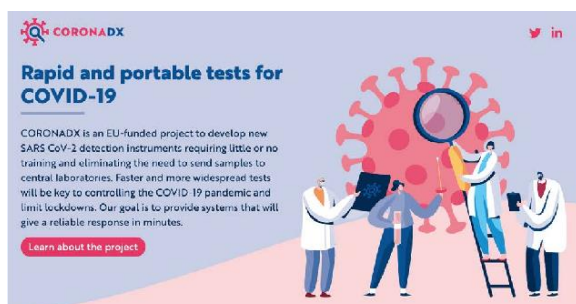


10 | Considere lo verdaderamente rápido que son las pruebas de COVID-19: el personal y los asistentes pueden realizarse la prueba como un minimizador estratégico de riesgos de eventos. Diferentes contribuyentes a esta guía señalan que, si bien se han logrado avances durante el cuarto trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021 en lo que respecta a los servicios e información de prueba del personal y los asistentes al evento, y se realizan muchas pruebas con hisopos de antígeno en la

industria, los principales avances que todavía se desean son:

- Ofrecer pruebas verdaderamente rápidas y fiables (resultado en uno o dos minutos);
- Hacerlo de una manera que sea conveniente y no requiera o requiera asistencia mínima;
- Hacerlo de manera que los resultados se capturen electrónicamente como parte de una plataforma integrada; y
- Hacerlo a bajo costo.

El análisis de riesgo en muchos recintos desde hace algún tiempo ahora abarca las pruebas reales o planificadas del personal con un tiempo de prueba que varía de 20 a 8 minutos para ver los resultados. Además, el análisis de riesgos a un mayor número de recintos ahora analiza los programas que permiten que los asistentes se hagan la prueba en casa o se la hagan con un tercero antes del evento, y luego, el resultado negativo se sube a un App (aplicación) para poder asistir al evento." El Interés por todo esto está en auge", señala Mark ten Oever, Director de Seguridad y Protección del recinto RAI Amsterdam. "Nosotros sabemos que otros recintos líderes están trabajando con socios para desarrollar un nuevo menú personalizado para los clientes, en donde los resultados se suben y se integran con el registro del evento. Todos esperamos avances en las pruebas a corto plazo en este sentido, no solo para acelerar las cosas, sino para hacer que el proceso en su totalidad sea más seguro y funcione mejor, y avanzar hacia una experiencia del cliente más confiable y fluida".



Como parte de este desarrollo, muchos recintos todavía desean pruebas más rápidas que permitan una activación inmediata. Para centros de convenciones y recintos feriales, la búsqueda de mejores pruebas, más rápidas y asequibles, se considera importante, no solo para la fase de reapertura, sino también a largo plazo. Muchos expertos en salud prevén que las variantes del virus y las deficiencias en los planes de vacunación o los esquemas para demostrar que uno está vacunado probablemente continuarán impulsando una demanda a más largo plazo de pruebas (rápidas) para multitudes. Al mismo tiempo, muchos gobiernos a partir del primer trimestre de 2021 expresaron su preocupación por las deficiencias del programa de prueba y aún tienen que verbalizar lo que ven como requisitos de prueba de eventos masivos "difíciles", particularmente mientras los programas piloto aún están en curso.

Las pruebas más rápidas, fiables y aprobadas por el gobierno, actualmente se demoran unos 5 minutos y son relativamente caras. La búsqueda de una prueba de menos de un minuto, que sea verdaderamente rápida y confiable, aún está en marcha. Cientos de empresas y decenas de institutos de investigación de todo el mundo se han comprometido en la búsqueda de pruebas de COVID-19 más rápidas y baratas desde aproximadamente febrero de 2020, ya que la pandemia aún no se había desarrollado por completo. Desde entonces se ha avanzado mucho, aunque la ciencia misma; la falta de una organización central transnacional para coordinar los esfuerzos (a pesar de los intentos de la OMS); el abandono de varios agentes importantes de investigación de pruebas; y el cambio de socios dentro de todo tipo de diferentes esquemas de colaboración, ha demostrado ser un desafío importante.

Entre las iniciativas más grandes, mejor financiadas y bien respaldadas que esperan un avance a corto plazo se encuentra el consorcio de investigación en salud respaldado por Europa y China conocido como Corona DX. Su

único objetivo es desarrollar pruebas de COVID-19 rápidas y portátiles, y sus investigaciones se centran en sólo tres tipos particulares de pruebas. La más ambiciosa es una prueba llamada PATHAG, que tiene como objetivo generar un resultado en menos de un minuto.



[La página del proyecto se encuentra acá.](#)

Entre los problemas de pruebas más recientes, desarrollos y pensamientos señalados y considerados por los miembros de AIPC-ICCA-UI como parte de sus esfuerzos de análisis de riesgo de eventos y operaciones, se encuentran:

a. Considere cómo sería su futuro proceso de pruebas rápidas masivas, qué podría requerir y asegúrese de que pueda ser parte de un sistema integrado y confiable. Allí donde las autoridades sanitarias no permitirán que los organizadores de eventos basten con una prueba realizada con mucha anticipación, especialmente si se desarrolla una realmente rápida y barata, los recintos de todo el mundo probablemente tendrán un papel clave en cualquier proceso de prueba (realmente) rápida en el futuro. Aún no está del todo claro qué implicará exactamente (frotar, escupir, respirar, etc.), pero bien puede ser un tipo de actividad sobre el terreno y el proceso y sus hallazgos tendrán que ser capturados digitalmente y ser auditables. Si bien algunos países y algunas empresas están bastante avanzados en la gestión de estos procesos, otros no. En términos prácticos: si las autoridades en el futuro dicen no a una (pre) prueba en casa y exigen una prueba en el recinto para asistir a un evento, ¿qué requerirá esto? ¿Qué se necesitará en términos de

sistemas de TI, instructores, manejo de desechos? ¿Cómo se integrarán los resultados de la prueba con el proceso de registro? Tener un pequeño grupo de personal del recinto que comience a pensar en estos temas puede pagar buenos dividendos cuando se disponga de una prueba "super rápida" para el uso in situ.

b. Para la mayoría de las autoridades sanitarias, la prueba por parte de una entidad independiente sigue siendo un requisito. Mientras que el cambio hacia la auto prueba está en marcha en algunos países, todavía no es la norma, y en la mayoría de los países las reglas de cumplimiento siguen siendo tales que, para realizar pruebas al personal o asistentes a eventos, los recintos deben utilizar un contratista independiente, y los proveedores de pruebas o monitores deben cumplir con ciertos requisitos y criterios de certificación. Puede resultar útil mantener un contacto cercano con un contratista potencial, sin mencionar a las autoridades de salud, y analizar y hablar sobre lo que podría ser necesario una vez que esté disponible una prueba rápida. Si es necesario realizar tareas certificadas, tal vez su propia gente pueda estar capacitada para hacerlo.

c. La compañía de pruebas de multitudes en el lugar previo al evento ha llegado, pero sus herramientas para procesar un gran número todavía son limitadas en términos de velocidad. Un número creciente de los recintos de eventos más pequeños en varios países están utilizando compañías contratistas recién formadas que ofrecen pruebas sobre el terreno específicamente para eventos, no solo para lugares de trabajo en general. Un ejemplo de una empresa de este tipo que ha alcanzado prominencia en los Estados Unidos es EventScan, que ofrece a los clientes la opción de realizar pruebas (además de otras formas de detección, como la detección de temperatura) a los asistentes al evento o al personal en un período de tiempo de 10 minutos:

- En su hotel

- En una configuración de drive-up en el estacionamiento del recinto
- En una carpa fuera del recinto
- En la entrada del recinto

COVID-19 PREVENTION SERVICES
EVENTSCAN® RAPID TESTING
 CREATE A SAFE & SECURE ENVIRONMENT FOR LIVE EVENTS

[La página web de Event Scan puede encontrarla acá.](#)

d. La compañía de proyección posterior al evento también ha llegado, pero su utilidad es ante todo un control posterior a los controles de la prueba. Un ejemplo de una empresa de este tipo, que responde en dos horas a una llamada una vez que una instalación informa un caso sospechoso de COVID-19, es la empresa holandesa Medicorps. La empresa se anuncia a sí misma como un servicio de "control de brotes epidémicos".



e. Utilice escenarios de opciones de prueba y análisis de riesgos para ayudar a los clientes a planificar o asistir a eventos futuros. El pensamiento del análisis de riesgos se puede utilizar para facilitar a los clientes los proyectos que aún tienen algún tiempo libre, y se puede incluir en materiales informativos o esfuerzos de marketing que describen las opciones (de prueba) para mitigar el riesgo en diferentes circunstancias. La organización holandesa para el Festival de la Canción de Eurovisión 2020, que se adelantó hasta 2021, utilizó un enfoque de escenario en torno a las pruebas para ayudar a los delegados, funcionarios, voluntarios, personal y medios de comunicación a prepararse en una publicación de enero de 2021.



[El documento se puede encontrar acá.](#)

f. Se están poniendo en marcha iniciativas público-privadas para fomentar las pruebas rápidas antes de los eventos con una ventana de 30 minutos. Un ejemplo de un programa de este tipo en los Estados Unidos es el programa Forward Rapid Test de Nueva York, lanzado en febrero de 2021. El plan destinado a ayudar a que los teatros, cines, auditorios, estadios deportivos y otros lugares para la multitud se abran de nuevo implica un estado coordinado y un esfuerzo patrocinado que permite a las personas hacerse la prueba hasta 30 minutos antes de un evento, utilizando pruebas subvencionadas de US \$30 cada una, las cuales se pueden realizar en una amplia gama de instalaciones, en particular en las farmacias que forman parte del plan.

3.2. Manejo del Uso de Materiales de Prevención

1 | Sea estricto en todos los aspectos de gestión que estén alrededor de la compra, almacenamiento, distribución y uso de materiales de prevención. En la gestión del suministro de materiales de prevención de seguridad sanitaria, desde equipos de protección personal, geles y toallas desinfectantes para manos, considere:

- Comprar suministros de socios confiables siempre que sea posible;
- Consultar regularmente los precios del mercado para los equipos de protección personal y otros materiales;
- HSE staff donde sea necesario hacer certificados y controles de calidad de materiales;
- Mantener un estricto control de inventario incluyendo las fechas de caducidad de cualquier material;
- Mantener estricta seguridad de almacenamiento de inventario;
- Aplicar un régimen estricto de seguridad alrededor de los materiales almacenados para evitar cualquier contaminación del suministro u otro desperdicio;

- Hasta que se establezca una rutina firme, haga que el personal de HSE entregue materiales y, cuando sea necesario, explique su colocación y uso adecuados;
- Seguir un protocolo estándar de emisión, instrucción y distribución para cuando el personal reciba suministros para ellos mismos, esto para garantizar que se les emita el EPP correcto y lo usen adecuadamente;
- Seguir un protocolo estándar para la distribución de materiales con el objetivo de rastrear los suministros y garantizar que se lleven a la ubicación correcta, en condiciones sanitarias adecuadas y se coloquen correctamente (desde gel de lavado de manos hasta mascarillas y guantes de plástico);
- Hacer que el personal de HSE realice verificaciones de los materiales desplegados para ver si realmente se implementaron, exhibieron y utilizaron correctamente. Esto debería incluir que el personal de HSE verifique a otro personal y contratistas para ver si están usando los equipos de protección personal adecuadamente.

2 | Centrarse en el abastecimiento a largo plazo de equipos de protección personal y otros materiales de prevención. Si bien la dotación de suministros de limpieza como geles, toallas y pañuelos desinfectantes no ha sido una tarea difícil para la mayoría de los recintos contactados para realizar esta guía, el suministro de equipos de protección personal y, en particular, el suministro de máscaras faciales sí ha sido más complicado. Una buena práctica como la transmitida por Robert Noonan de la Autoridad de Centros de Convenciones de Massachusetts (MCCA) Signature Boston, es encontrar socios de adquisición a largo plazo; cerrar contratos a largo plazo; y procurar obtener suficientes equipos de protección personal por un período de seis meses a un año.

3 | Solicitar que los proveedores de materiales mantengan su propio régimen seguro de salud. Un documento que se puede compartir con los proveedores que mantienen instalaciones de almacenamiento es "Preparación para la recuperación - Lista de verificación industrial (para operaciones de almacén)" de Cushman & Wakefield.



[Recovery Readiness – Industrial Checklist pdf](#)

4 | Solicite a los proveedores que mantengan su propio régimen estricto de gestión de materiales para evitar tener que hacer devoluciones de estos, por ejemplo, porque no tienen ninguno o no tienen los certificados correspondientes; están desactualizados; no están etiquetados; están mal etiquetados; o posiblemente, diluidos o contaminados.

5 | Considere el uso de un software especializado para rastrear inventario y suministro de Equipo de Protección Individual (EPI). Seleccione un software de inventario de EPI de compañías que se especialicen o tengan paquetes para el seguimiento de EPI, como Z5 inventory, BCG, Red-on-Line, Supplypoint y Rio Med. Algunas de estas firmas han ofrecido de forma gratuita servicios seleccionados en los últimos meses para apoyar los esfuerzos de contención del COVID-19.

6 | En caso de que se incremente el uso y problemas de suministro de EPI, considere el uso de la herramienta gratuita "Burn Rate Calculator" del US Centers for Disease Control (CDC) para ayudar a estimar los requerimientos. Puede acceder a esta calculadora acá:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/ppe-strategy/>

4. Buenas Prácticas: Distanciamiento Físico

Las buenas prácticas relacionadas a la sección 2 sobre habilitación del distanciamiento físico, también conocido como social, se describe en las siguientes cuatro secciones.

4.1 General

1 | Considere explorar el nuevo mercado de "eventos híbridos". Tenga en cuenta que, como resultado del distanciamiento y de los requisitos específicos de distancia de asientos, está surgiendo una nueva categoría de evento en la industria: los llamados eventos híbridos, en los que una parte de los asistentes está presente físicamente y otra parte está presente virtualmente.

2 | Como punto de partida general, es una buena práctica establecer un Plan de Distanciamiento Físico que describa las medidas a seguir en un rango o áreas físicas, funcionales o de servicio, para garantizar que las medidas sean integrales, consistentes, rastreables, monitoreables y visibles para los auditores. Mientras los desarrollos en esta área continúan evolucionando, un término que gana relevancia, indicando lo rápido que la industria está tratando de avanzar hacia un punto de referencia fijo en el distanciamiento, es el CDS o 'Crowd Density Standard', presentado en mayo de 2020 como parte del 'All Secure Standard' desarrollado conjuntamente por Reed, Clarion e Informa.

[All Secure Standar](#)

Un ejemplo de un esquema general de tal "plan de distanciamiento físico" está contenido en "Preparación para la recuperación - Lista de verificación industrial (para operaciones de almacén)" de Cushman & Wakefield. (Ver enlace separado al documento).



Ejemplo de esquema para un Plan de distancia social desarrollado por la compañía global de bienes raíces comerciales Cushman & Wakefield.

3 | Como parte de su plan, asegúrese de definir quién es responsable en su recinto o evento de hacer cumplir las reglas de distanciamiento físico. Entre las posibilidades están todos los miembros del personal y gerentes; personal de HSE; personal de seguridad; o, una práctica en evolución en diferentes recintos, pequeños "equipos de cumplimiento y reacción ante incidentes" que combinan HSE y personal de seguridad.

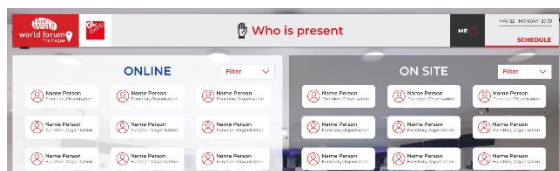
Un ejemplo sobre ideas básicas para calcular (espacio) capacidades para el distanciamiento físico puede ser encontrado en las páginas 12 y 13 del documento de orientación de reapertura de IAAPA, "Considerations for the Global Attractions Industry". Tenga en cuenta que las distancias mencionadas podrían no aplicarse en todos los países, puesto que cada uno tiene normas diferentes.

https://www.iaapa.org/sites/default/files/2020-05/IAAPA_COVID-19_ReopeningGuidance_rev1_final.pdf

4 | Considere como parte de su estrategia de distanciamiento social y exorcación de "eventos híbridos" la posibilidad de vincularse con otros recintos de eventos, así como usar el concepto de "estudio de transmisión". El GL Events World Forum en La Haya es uno de los recintos que ahora provee a sus clientes con un

nuevo servicio de vinculación llamado "Participación Online", en el cual los organizadores pueden involucrar múltiples audiencias (para el mismo cliente incluso) en diferentes recintos, en distintos países a la vez.

Su Director General Michiel Middendorff indica que "GL Events es dueño de 50 recintos al rededor del mundo, y ahora está usando tecnología para interrelacionar diferentes audiencias, usando características tecnológicas que promueven la participación de todos los visitantes. Esto permite a la gente en diferentes recintos, votar, por ejemplo, interactuar de viva voz, y seguir a quienes son visitantes física y virtualmente. De esta forma, nuestros clientes pueden participar cumpliendo las regulaciones de barreras y/o distanciamiento físico, mientras que participan virtualmente de una forma muy activa".

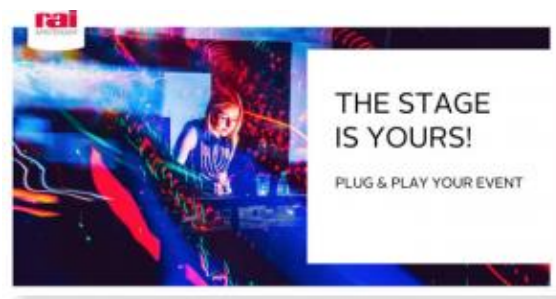


Varios recintos están explorando ofrecer servicios como transmisión en vivo desde un estudio, o conectar a sus clientes a través de plataformas como Webex, Zoom o Teams, tal como lo está haciendo el Prague Congress Center, y otros están más enfocados en el uso del livestreaming a páginas web designadas. Sveska Massan en Gothenborg, Suecia, ha reportado éxito con su concepto de estudio de transmisión en vivo. " Hemos tenido gran interés por parte de nuestros clientes en el uso de nuestro Gothia Studio desde la primavera de este año", indica el Director de Congresos y Eventos, Malin Erlandsson, " el estudio está totalmente reservado por lo menos con un mes de antelación para desarrollar desde juntas directivas anuales hasta presentaciones de nuevos productos". Gracias al trabajo conjunto con la empresa de servicios tecnológicos Adapt, el recinto Svenska Massan ha podido ofrecer paquetes de medio día o día completo de uso de su estudio, incluyendo el uso de un servidor de streaming, diseño de set,

tecnología de manejo de imágenes, sonido e iluminación y escenografía. La información sobre esta oferta de servicios puede encontrarse en: [Studio Gotha Salj engelksa.pdf](#)



Una variante de estos es el híbrido "The Stage is Yours!" con el concepto *plug & play* del recinto Amsterdam RAI para congresos, eventos corporativos, presentaciones, presentaciones de teatro y eventos en vivo. Acá, una audiencia de alrededor de entre 800 a 1.200 personas, que normalmente se ubica en los asientos del auditorio, pueden ubicarse en un salón más amplio para que la cantidad de gente pueda mantenerse del mismo tamaño para el evento físico-virtual. El concepto híbrido "Plug & Play" es personalizable en cooperación con tres socios de RAI: ACS, Mansveld Expotech y Unlimited Productions. Más información en el sitio web de RAI: <https://www.rai.nl/en/rai-amsterdam/news-article/the-stage-is-yours/>



4.2 Barreras y Marcas de Piso

Las barreras y las marcas en el piso para controlar mejor los flujos de personas en las áreas de estacionamiento, filas, pasillos, entradas, restaurantes, baños, vestuarios, salidas y dentro de la reunión principal,

congreso, exposición y otras áreas clave, son vitales para mantener los requisitos de distanciamiento físico. Una multitud de organizaciones, gobiernos, empresas y asociaciones están desarrollando una gran cantidad de conocimientos novedosos sobre el uso de barreras y marcas en el piso.

1 | En cuanto a las barreras, las sólidas son generalmente mejores que las no sólidas, pero tenga en cuenta que esto limita la flexibilidad de uso. Las particiones, escritorios, elementos de pared, pantallas, mesas y otros divisores sólidos generalmente proporcionan una barrera mejor y más efectiva que una cuerda, una lámina de plástico suspendida con cinta o cuerda, una cinta, letreros o cordones. Estos últimos son ampliamente utilizados en espacios donde la configuración tiene que cambiar a menudo. Considere entonces en qué áreas, como las entradas, la configuración del espacio tiende a cambiar menos y puede que las barreras sólidas sean más efectivas y útiles. Esto es particularmente cierto en los puntos de contacto entre el personal y el cliente, como los mostradores de facturación y los puntos de información, donde una barrera sólida con una partición de plexiglás es la opción preferida. Entonces, al mirar cosas como grandes escritorios de recepción, considere tipos o modelos de barreras que vengan con los talones unidos para que puedan moverse fácilmente.

2 | Considere de qué material están hechas las barreras que compra, teniendo en cuenta la necesidad de limpiar las superficies con frecuencia. Los agentes de limpieza, algunos que incluyen productos químicos ligeramente abrasivos, se utilizarán con más frecuencia que antes. Asegúrese de que las superficies que elija, las cuales se limpiarán y rociarán con frecuencia, no se desgasten debido al uso intenso de productos químicos.

3 | Considere la superficie específica y el área de uso para el enrutamiento de personas y los materiales de marcaciones de distancia. Se está desarrollando y diseñando de manera

continua una amplia gama de materiales, marcaciones, señalizaciones de advertencia y soluciones únicas para apoyar el enrutamiento unidireccional del piso y el distanciamiento físico. En efecto, está surgiendo un nicho de muebles para el lugar de trabajo completamente nuevo. Al elegir las marcaciones, considere dónde se usarán, incluyendo la iluminación y el probable "desgaste", y procure combinar en la medida de lo posible las marcas de piso con la señalización en las paredes o pantallas para reforzar el mensaje o la dirección. Los materiales incluyen:

- Alfombras /moquetas impresas con marcas de distancia
- Alfombras /moquetas circulares con un diámetro que marca una distancia particular
- Todo tipo de calcomanías, tiras y señalización de flechas
- Alfombrillas de goma y plástico con señalización
- Alfombrillas para uso en ascensores (generalmente, solo para 3 personas)
- Cordones extraíbles montados en la pared

4 | Considere aumentar la señalización y las marcaciones con tecnología de distanciamiento (alerta). En varios países, las compañías han desarrollado una pequeña "alarma de luz" personal que la gente se pone y se apaga mostrando una luz roja parpadeante cuando el sensor se acerca a una distancia establecida de otra persona que usa una alarma de luz similar con un sensor similar. El uso de esta tecnología ayuda a las personas a estar atentos a la distancia, y también puede ayudar al personal del evento o recinto a monitorear el cumplimiento de los asistentes. Si utiliza dicha tecnología, elabore un procedimiento para la distribución, colocación y limpieza de dichos dispositivos.

5 | Considere usar y marcar áreas exteriores como parte de un esquema de enrutamiento unidireccional. Para promover el enrutamiento unidireccional de las personas, algunas

instalaciones están ordenando a las personas que caminen en un sentido dentro del edificio o pasillo, y en el otro sentido afuera del edificio, utilizando así el exterior de los edificios como un camino en una dirección. En algunos casos, las empresas están construyendo pequeños techos y estructuras separadas para cubrir o encerrar dichos pasillos exteriores. Del mismo modo, en algunos recintos se están utilizando vías de servicio normalmente cerradas o pasillos no públicos de "etapa posterior" a las áreas de almacenamiento para crear nuevas rutas de dos vías para caminar en el interior del edificio. Si usa un área al aire libre como parte de su esquema de enrutamiento de distanciamiento físico, no se olvide de garantizar la seguridad adecuada (podría incluir cámaras de CCTV) de monitoreo.

6 | Use una señalización extensa para reforzar los patrones de enrutamiento (piso) adecuados. Hasta que las personas hayan visitado un recinto con más frecuencia, necesitarán orientación sobre qué camino tomar. Cuanto más se refuerce esta información con carteles, mapas, instrucciones en pantallas o folletos, mejor. La evolución de las buenas prácticas indica que los textos cortos acompañados de gráficos simples, con fuertes contrastes de color, funcionan mejor. Considere la señalización digital e intente reducir la señalización de pie que puede afectar los flujos de los asistentes.

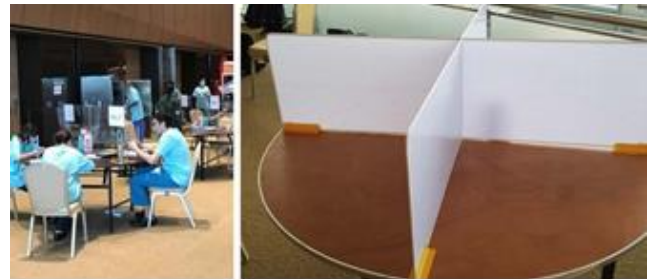


Buena práctica de KINTEX en Corea del Sur: marcas de piso para alineaciones de entrada. Imagen cortesía de Frank Yang, Director de Marketing y Desarrollo de Negocios, KINTEX.

4.3. Particiones Transparentes

1 | Considere la introducción de particiones transparentes (o no transparentes) en todas

las áreas donde las reglas de distanciamiento físico son difíciles de mantener y/o para hacer un uso más eficiente del espacio disponible. Ponga énfasis en las áreas ocupadas de interacción entre la oficina y el cliente-personal, tales como mostradores de información, tarjetas de identificación o material de lectura, cabinas de seguridad, etc. Aquí es donde las particiones tendrán su mayor valor para reducir el riesgo de transmisión de virus.



Ejemplo de buenas prácticas: divisores Perspex en mesas de personal, Singex Singapur.

2| Al adquirir particiones plásticas, compruebe que puedan soportar la limpieza frecuente con agentes de desinfección química y que sean resistentes al fuego. Las particiones vienen en muchas formas diferentes, desde móviles/no móviles, sólidas a flexibles, y estándar a medida. Juzgue cuáles son los requisitos y asegúrese de que la partición pueda soportar una limpieza exhaustiva y frecuente. Del mismo modo, asegúrese de usar plástico ignífugo o resistente al fuego para evitar crear o aumentar el riesgo de incendio.

4.4. Distancia Entre Stands y Pasillos de Circulación

Las buenas prácticas para organizadores, constructores, asistentes y otros individuos en lo que respecta al distanciamiento y diseño de stands, aún está evolucionando, pero los principios clave que ya se están utilizando incluyen:

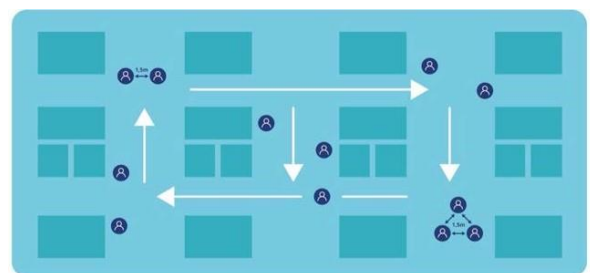
- Pensar en todas las medidas comenzando por la fase de montaje, con el distanciamiento facilitado por el uso de intervalos de tiempo, una buena comunicación con la fuerza laboral y el uso de sistemas modulares de montaje más rápido y sencillo para reducir la cantidad de personas necesarias para hacer una construcción (maximizando el distanciamiento);



Marcas de ruta en el piso de la sala de exposiciones y señalización de entrada de la sala que muestra la ruta para el evento en KINTEX, Corea del Sur.

- Uso de zonificación, arreglos lineales y reorientación de los stands para evitar los llamados pasillos "bottleneck" (pasillos que crean cuellos de botella) en el piso de exhibición;
- Extender el horario de exhibición, para que más personas se puedan distribuir en más intervalos de tiempo durante el día o por la noche, optimizando los cálculos de distanciamiento;
- Usar asignaciones de distanciamiento físico basadas en el cálculo de distanciamiento de 1,5 a 2 metros prescrito localmente;
- Crear caminos de dirección única con marcaciones alrededor del piso de exhibición;
- Instruir a los visitantes antes de ingresar al pasillo sobre las rutas a través de señalización y folletos
- Instrucciones dentro de los pasillos para los visitantes que muestran la dirección y mapa de la ruta a seguir;

- Usar diseños de stands con superficies que se puedan limpiar fácilmente, por ejemplo, sin cubiertas de tela;
- Siempre que sea posible, exhibir los productos de tal manera que puedan observarse bien sin necesidad de ser manipulados por los visitantes (y eliminar o minimizar los folletos);
- Hacer un uso intensivo de pantallas tecnológicas para mostrar información;
- Usar un escritorio o panel como una barrera sólida en el stand para separar al personal de los visitantes;
- Uso de particiones de plexiglás para separar a los expositores de los visitantes en el puesto de exhibición;
- Pedir que no más de dos visitantes permanezcan en un stand al mismo tiempo, y en dado caso, que estén bien separados el uno del otro (para stands de tamaño estándar, que generalmente miden 3x3 metros en muchos países);
- Colocar cualquier punto de contacto de tecnología de stand (es decir, contacto sin contacto) bien separados;
- Durante el evento, elaborar mapas de densidad de personas (o registrar datos de visitas de personas) para ayudar con las evaluaciones de seguridad de salud, y realizar ajustes en el diseño del piso de exhibición o el posicionamiento de los stands para una reducción óptima del riesgo.



Ejemplo de mapa de piso creado por la organización de eventos holandesa CLC-VECTA.

4.5 Diseño “Tipo Conferencia”

1 | Para las sesiones grupales de trabajo y eventos paralelos, considere diseños de estilo de conferencia para que el uso de asientos respete los requisitos de distanciamiento físico. Hoy en día el requisito clave es mantener una distancia establecida, que en la mayoría de los países oscila entre 1,5 y 2 metros entre los asientos, y la terminología en evolución indica los términos más populares en la actualidad, ya que los arreglos angulares son los llamados asientos 'escalonados' y 'tablero de ajedrez'. Los diseños circulares y semicirculares están evolucionando de manera similar.

2 | Defina su capacidad potencial de asientos para ofrecer opciones a los clientes. Los clientes no sabrán qué tipo de opciones de asientos usted ofrece hasta que se les proporcione una capacidad aproximada de asientos, con o sin diseños exactos. En la medida en que pueda medir esto para diferentes salones, y aún mejor, presentarlo con un diseño que muestre las opciones para eventos, hágalo, particularmente para demostrar que usted está preparado para tener reuniones pequeñas o medianas, sesiones de trabajo u otros eventos en un espacio arreglado y seguro.



Ejemplo de buenas prácticas: tabla de capacidad de asientos Rotterdam Ahoy y plano de planta. Imagen cortesía de la Sra. Desiree Balthussen.

3 | Independientemente del diseño que adopte o use, asegúrese de contar con la orientación y las instrucciones de uso adecuadas. Ya sea en carteles o pantallas, dicha información es particularmente importante para los planes de asientos que no tienen numeración o que están fijados en el piso. Actualmente las salas de cine y los teatros están probando una serie de programas de señalización e instrucción para este propósito.

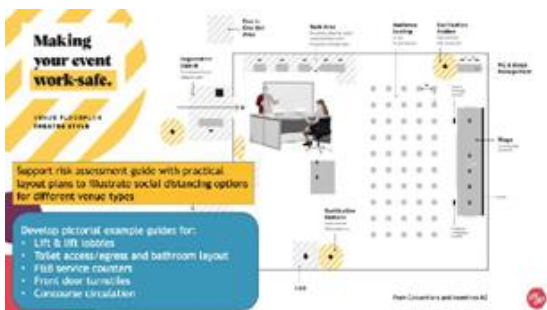


Ejemplo de orientación para los asistentes del teatro Pathe Theatres en los Países Bajos, que les dice a los visitantes cómo seleccionar un asiento en relación con otras personas.

4 | Considere aprovechar la experiencia existente fuera de su organización sobre los planos de asientos, el cual es un negocio de rápido crecimiento. Una variedad de empresas de consultoría ahora ofrece servicios de planos de asientos, planificación de software y optimización de espacios mediante el uso de algoritmos. Muchas de sus nuevas ideas se desarrollaron durante abril-mayo de 2020 para los sectores de oficinas y eventos deportivos/arenas/estadios. Muchas de estas empresas ofrecen ideas y conceptos de forma gratuita a través de artículos, blogs, informes técnicos y podcasts. Entre los nuevos recursos gratuitos sobre diseños de planos de asientos, se encuentra la nueva herramienta "CoviDistance" SketchUp de Modelur, una empresa líder de software de diseño urbano, que se puede aplicar a una variedad de configuraciones. Para más detalles, ver: <https://modelur.eu/free-sketchup-tool-for-post-covid-19-workspace/>



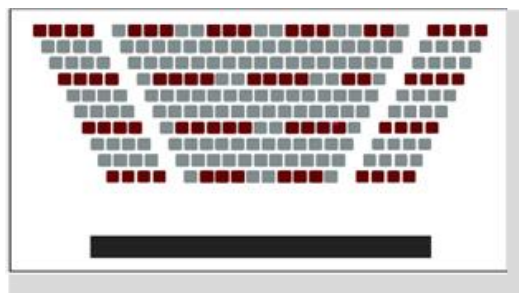
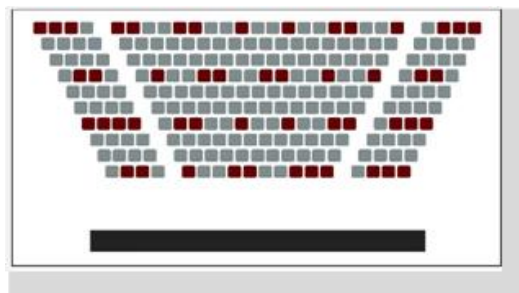
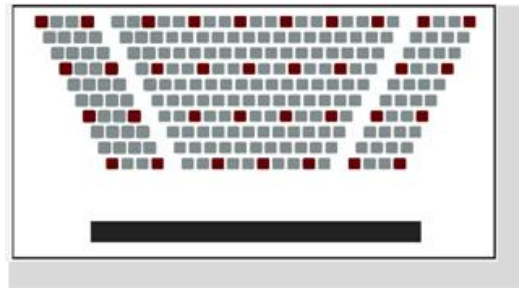
Imagen de la nueva herramienta SkethUp de Modelur.



Un creciente grupo de conocimientos: nueva guía publicada en mayo de 2020 por Convention & Incentives New Zealand.

5 | Considere el análisis de números de asientos dinámicos y estáticos. En pocas palabras, el análisis dinámico de asientos permite que las personas previamente registradas que estén juntas y que no necesiten mantener distancia física (ejemplo típico:

miembros de la familia) se sienten juntas. Sumar estos pares o grupos pequeños de 2, 3, 4 o incluso más personas y tener un algoritmo para calcular un nuevo plan de asientos puede mejorar en gran medida la capacidad de los asientos. Para una explicación del concepto del teatro y el mundo de los conciertos, ver: <https://adaptistration.com/2020/05/06/avoid-the-static-analysis-trap/>

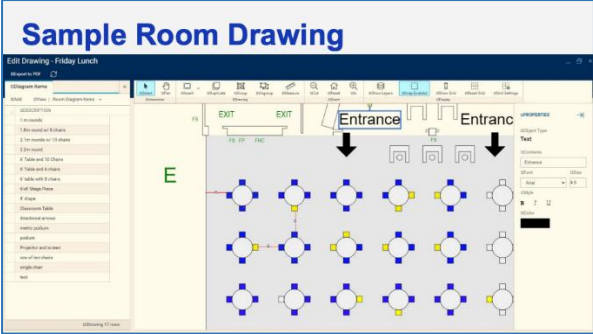


De arriba a abajo: estática, dinámica subóptima y dinámica óptima: configuraciones que muestran cómo la capacidad de asientos en un espacio con asientos fijos puede ir del 15 al 22 al 30 por ciento de ocupación. Cortesía de imágenes y derechos de autor, Drew McManus- Adaptistration LLC. Usado con permiso.

6 | Esfuércese por integrar la planeación y el marketing de la configuración de la sala. Los lugares utilizan una amplia variedad de medios para calcular la capacidad y las configuraciones de asientos. Cada vez más, se utilizan herramientas de software que se han desarrollado específicamente para este propósito, y cada vez más, los especialistas en

marketing lo encuentran un medio útil y eficaz para involucrar a los clientes en discusiones sobre opciones de eventos (diseño). Para facilitar este proceso, varios líderes de software de eventos tienen o están desarrollando módulos para agregar a sus ofertas estándar. Un ejemplo es la nueva herramienta de diagramación de habitaciones desarrollada por Ungerboeck.

[Room Diagram Ungerboeck](#)



5. Buenas Prácticas: Medidas de Salud y Seguridad

La evolución de las buenas prácticas relacionadas con la sección 3 del marco sobre medidas de salud y seguridad se describe en las siguientes siete secciones. La primera sección trata las medidas en general y las seis siguientes cubren servicios y funciones particulares.

5.1 General

Las siguientes ocho subsecciones describen una serie de controles de salud y seguridad ampliamente aplicables. Se observa que muchos gobiernos locales y nacionales, así como varias organizaciones internacionales, todavía están desarrollando requisitos, estándares y procedimientos. Entonces, es de gran importancia estar revisando constantemente estas actualizaciones y cambios en los requisitos para asegurar que las operaciones se estén desarrollando conforme a la evolución de dichas regulaciones.

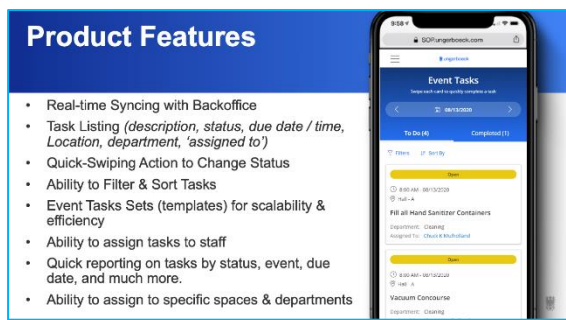
Entre los recursos generales recientemente publicados para ayudar a los gerentes a estructurar e iniciar medidas de seguridad de la salud, se encuentran la directriz alemana "RIFEL Event Safety and Security in the Context of COVID-19" y la guía "Event Safety Alliance Reopening Guide."



[RIFEL Event Safety and Security in the Context of COVID-19](#)

Para facilitar la eficiencia, la integración de datos, el cumplimiento y la reducción de costos, considere si cualquier software nuevo que haya adquirido recientemente como una 'solución rápida' se puede integrar o reemplazar por nuevas variantes de plataformas existentes que ya está utilizando. Varias encuestas indican que muchas empresas de todo tipo adquirieron una gran diversidad de nuevos paquetes de software en la primera mitad del 2020 para cumplir con los requisitos de tareas del COVID-19. Esto cubría todo, desde el seguimiento de los suministros de EPP hasta el conteo de asientos, el diseño de diagramas y el registro sin contacto, hasta el recuento del número de limpiezas realizadas en cocinas, pasillos, oficinas, aseos y ascensores. Muchas empresas están revisando esta situación de "crecimiento de software" a medida que los líderes más grandes del mercado de software están ampliando sus ofertas para satisfacer las nuevas demandas, lo que permite la posibilidad de gestionar todo 'bajo un mismo techo'.

Por ejemplo, como parte de su Sede de Operaciones, el fabricante de software de eventos Ungerboeck ha desarrollado una nueva aplicación web que permite al personal crear y adaptar su propia lista de comprobación de elementos a hacer de seguridad sanitaria. De esta manera, el personal puede marcar, compartir, informar y ayudar a las funciones de auditoría y cumplimiento de su instalación a la vez, sin tener que realizar transferencias de datos, cargas o descargas a través de múltiples herramientas o plataformas. El Portal de operaciones y las características de la aplicación se describen a continuación.



5.1.1 Control de Acceso y Evaluación del Estado de Salud

1 | Esté preparado para aplicar flexibilidad en el control de acceso y en el proceso de evaluación del estado de salud, ya que las buenas prácticas evolucionarán con el tiempo.

A nivel mundial, el proceso de cómo y cuándo permitir que las personas ingresen a un recinto o evento, desde un punto de vista de seguridad de la salud, está cambiando. Desde hacer preguntas, hasta tomar pruebas de forma previa, usar una aplicación con un tipo de pasaporte de salud, cabinas de desinfección y lecturas de temperatura, las partes principales del proceso de detección de entrada varían significativamente. Cualquiera que sea el proceso y la norma local, el cambio es probable a medida que evolucionan la ciencia, la tecnología, los requisitos y las regulaciones. En este punto, también tenga cuidado con los principales gastos de capital.

2 | Organice el control de acceso lo más adelante posible, comenzando con el (pre) registro. Registrar visitantes con anticipación significa, entre otras funciones, ser capaz de:

- Medir y confirmar el número de visitantes (para cálculos de distanciamiento social);
- Incorporar grupos particulares en eventos, espectáculos o evaluaciones de riesgo de instalaciones;
- Poder informarles con anticipación sobre las medidas especiales que se están tomando o circunstancias especiales;
- Poder informarles y aconsejarles sobre rutinas de acceso especiales si es que hay

requisitos especiales, como para personas en sillas de ruedas;

- Ser capaz de asignarles intervalos de tiempo específicos de entrada para optimizar el uso del espacio (distanciamiento); y
- Poder enviarles anticipadamente los boletos o tarjetas de identificación que pueden imprimir ellos mismos y llevar con ellos (evitando otro punto de contacto en la entrada).

3 | Mapear el proceso de control de acceso y comparta esto de antemano con los clientes, o si esto no es posible, cuando lleguen al sitio por primera vez.

Las instrucciones y orientación sobre qué esperar, a dónde ir y cómo hacer las cosas deben entregarse lo antes posible, ya sea por correo electrónico, video (por ejemplo, la publicación de cortometrajes en YouTube) y el registro, o al menos al ingresar a las instalaciones, preferiblemente antes de caminar hacia la entrada(s) o estacionamiento.

Un ejemplo de dicha orientación es el conjunto de diapositivas realizado para el Auto Show de Hunan del 30 de abril al 5 de mayo de 2020, la primera gran feria después del primer brote y cierre de COVID-19 en el SNIEC Hunan.

[PDF Hunan 2020 Diapositivas](#)



Imágenes del conjunto de diapositivas que describen el proceso de entrada para Visitantes en el Auto Show de Hunan 2020.

4 | Considere instalar una nueva entrada temporal exterior o interior con cabinas modulares para facilitar el control de salud fuera o detrás de su entrada habitual. Esto podría incluir los llamados túneles "Clean Lane" donde las personas caminan a través de una niebla desinfectante, un programa que está siendo puesto a prueba por SingEx en Singapur. Los diseñadores y arquitectos, en conjunto con los profesionales de la salud, están desarrollando nuevas soluciones temporales para un ingreso y control de acceso seguro con un proceso de evaluación de la salud. Entre las compañías que realizan tales diseños en India, Israel, Corea del Sur y los EE. UU., se encuentran SITU Studio en Nueva York e InterGlobal Exhibits Group en Denver, que muestran varios diseños modulares de cabinas de evaluación de COVID-19 en sus sitios web.

<https://situ.nyc/studio/projects/covid19-relief-efforts>

<https://www.igegroup.com/care/>



Imágenes de diseños de cabinas de proyección exterior e interior, cortesía de SITU Studios e IGE Group.

5 | Considere tener personal encargado de atender consultas o alguna capacidad de "Puedo responder a su pregunta" en el primer punto de control de acceso físico. La gente tendrá preguntas. La gente a veces se confundirá. La gente cometerá errores como perder su boleto en algún punto entre el estacionamiento y la puerta principal. La gente se desviará de todos sus hermosos planes de

ejecución de un proceso de acceso adecuado: "¡Tengo que ir al baño ahora mismo!", así que tenga personas listas para ayudar a solucionar inquietudes y guiar a la gente siempre que sea necesario.

6 | Considere un carril de acceso especial para personas con discapacidades físicas. Las personas en sillas de ruedas, con muletas o que de otra manera necesitan asistencia o apoyo, pueden tener dificultades para ingresar a un lugar, incluyendo las puertas de entrada (por ejemplo, aquellas entradas con un escáner de tarjetas). Del mismo modo, las personas ciegas pueden necesitar asistencia. Tenga en cuenta estos posibles problemas en su diseño y enfoque de puntos de acceso, o dirija a las personas a un punto de acceso alternativo.

7 | Considere el uso de franjas horarias de acceso para instalaciones, recintos o áreas específicas para administrar el flujo de personas a una instalación, recinto o área en particular. Esto ayuda a evitar el hacinamiento y el flujo de personas y así poder cumplir con los requisitos de distanciamiento social. Asegúrese de que, al usar este método, se verifique que las personas correctas ingresen en el intervalo de tiempo correcto. Asegúrese también de que reciban instrucciones, si es necesario, sobre los tiempos en los que se espera que se dirijan a otra área o que salgan de la instalación. Los proveedores de soluciones tecnológicas pueden acoplar fácilmente los requisitos de intervalo de tiempo para acceder a las funciones de control.

8 | Busque el control de acceso sin contacto y la tecnología relacionada. El auto escaneo a través de biometría facial o un boleto de entrada, pase o credencial físico o digital (en el celular), es ampliamente considerado como una medida efectiva de reducción de riesgos para la salud. Al mismo tiempo, el debate sobre el riesgo para la salud está causando que la tecnología de huellas dactilares y de impresión de palma pierda terreno, y que la verificación física, la impresión y la entrega de pases e insignias se vuelvan (mucho) menos deseables.

Algunos observadores de la industria incluso piensan que el COVID-19 puede hacerlos obsoletos.



Tecnología de escaneo de boletos/pases utilizada en un punto de entrada del Auto Show de Hunan 2020. Imagen cortesía del Gerente General de SNIIEC Shanghai Michael Kruppe.

"La reducción del riesgo para la salud está impulsando a los líderes de soluciones en esta área a colaborar estrechamente con los clientes que responden tanto a los requisitos gubernamentales como a las solicitudes de la comunidad para garantizar la seguridad", observa Jo-Anne Kelleway, CEO del Grupo Info Salons (una empresa Freeman). "Junto con la funcionalidad que trae el "no contacto", ahora vemos la "no fricción" como el mayor valor para ofrecer. En este sentido, ayudamos a los recintos con un proceso de control de acceso efectivo que a su vez, sirve al negocio y cumple totalmente con los riesgos para la salud". Además, señala que en este momento dicha tecnología se considera madura: "hemos hecho reconocimiento facial para eventos a los que asistieron más de 200,000 personas" y se aplica cada vez más en diferentes continentes.



Imagen de la tecnología de reconocimiento facial de Info Salons Group implementada en el Medio Oriente para que los asistentes recojan insignias y obtengan acceso a eventos.



Visita GES tecnología de no contacto.

Matt Coyne, Director Comercial de Ads GES Group: "Cada vez más, estas soluciones también están basadas en SaaS, como nuestro software Visit Touchpoint, y estamos experimentando un fuerte interés de los clientes debido al COVID-19". Utilizando una aplicación progresiva en la web totalmente integrada con una captura de código QR única, esta tecnología sin contacto ahora se puede implementar digitalmente en todo el mundo. Un número cada vez mayor de soluciones de acceso sin contacto, como las de Info Salons Group, GES y otras compañías, también se integran cada vez más con otras funciones que pueden minimizar el contacto físico en otros lugares de un recinto (como la recopilación de documentación) y optimizar la entrada del área cronometrada en un evento, incluido el build-up.

9| El examen de salud en los puntos de acceso puede consistir en diferentes pasos, y estos pueden ver un cambio significativo en los próximos meses. Los elementos básicos de los exámenes de salud aplicados a los visitantes en la reapertura de recintos seleccionados en China y Corea del Sur en mayo de 2020 se centraron en una combinación de:

- Hacer preguntas anticipadas en el proceso de registro sobre su estado de salud;
- Hacer una pregunta de "verificación de estado de salud" en el punto de acceso;
- Realizar una verificación de temperatura con la cámara térmica en el punto de acceso;
- Donde esté disponible o se esté utilizando, verificar el estatus de salud en el App nacional.

Entre los cambios que varios observadores de la industria prevén para los controles de salud en el futuro están:

- Pruebas rápidas en sitio para el virus COVID-19;
- Pruebas rápidas que muestren si se ha tenido COVID-19 anteriormente;
- Detección por verificación: muestra (prueba) que ha descargado y está utilizando una aplicación de seguimiento de infecciones COVID-19 aprobada regional o nacionalmente;
- Detección por verificación: alguna forma de pasaporte sanitario internacional digital;
- Detección por verificación, más adelante: alguna prueba de vacunación.

Si bien se están desarrollando otras opciones de detección, incluido el entrenamiento y el uso de perros rastreadores para detectar la presencia del virus, las personas contactadas para obtener esta guía no estaban al tanto de otras opciones similares para el examen de salud en eventos.

10| Al considerar los chequeos de temperatura, primero asegúrese de que se hayan realizado todas las verificaciones legales y de cumplimiento de su uso (adecuado). Es importante tener en cuenta que el uso de este enfoque está sujeto a una gran cantidad de regulaciones, normas y restricciones en varios países. De los dos métodos más utilizados, escaneos de cámara térmica (de mano o en trípode/soporte) y lectura de termómetro de oído con dispositivo de mano), la mayoría de los problemas han surgido en torno al uso de la cámara térmica. Su uso está prohibido en algunas naciones por temas de privacidad (ya que una lectura de temperatura positiva resulta en la identificación de una persona como un posible riesgo para la salud, pero lo hace en un entorno público, identificando a esa persona para que todos la vean).

11| Considere quién tendrá la responsabilidad de operar el equipo de control de temperatura y quién realizará los controles. En muchos países, solo las autoridades sanitarias locales o nacionales pueden organizar y operar controles de detección de temperatura. Sin embargo, en algunos países, las autoridades

sanitarias y otras autoridades centrales permiten que los propietarios de recintos y organizadores de eventos organicen la operación, es decir, adquieran equipos y organicen un punto donde se puedan realizar las pruebas, pero luego permiten que los funcionarios de salud locales realicen los chequeos reales. En otros países, los propietarios de los recintos pueden organizarse y hacer que su propio personal realice controles. Asegúrese que, al configurar cualquier control de salud activo, su función y responsabilidades sean claras.

Para obtener orientación general sobre los procedimientos de detección adecuados de la cámara térmica, la pistola láser y el termómetro de oído, consulte la siguiente guía detallada de algunos de los principales fabricantes mundiales de tecnología de detección térmica, FLIR Systems, Thermopro, Cole-Palmer y Citizen Systems Japan:

https://flir.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/3539/~/using-flir-for-elevated-skin-temperature-screening/session/

<https://www.flir.com/globalassets/imported-assets/document/flir-c2-user-manual.pdf>

<https://buythermopro.com/guides/ultimate-guide-of-using-infrared-thermometer-gun/>

<https://pim-resources.coleparmer.com/instruction-manual/20250-05.pdf>

https://www.citizen-systems.co.jp/english/support/download/electronic/healthcare/instruction/data_thermometer/ct830.pdf



Muestra de señal de advertencia hecha por Lear Corporation y punto de detección térmica en KINTEX en Corea del Sur. Imagen cortesía del Sr. Frank Yang.

12| Tenga en cuenta que, en varios países, la detección de temperatura por cámara térmica

tiene varios problemas de uso. Además de simplemente querer hacer las cosas bien y de manera adecuada, aquellos que implementan cámaras térmicas, estáticas o de mano, deben ser conscientes de que se han planteado una serie de problemas en todo el mundo sobre su uso desde el inicio del brote del COVID-19. Entre los temas que plantean dudas están:

- Los estándares de calidad de algunas cámaras (y de hecho, algunos fabricantes);
- La calibración del software de la cámara;
- El ajuste de temperatura apropiado;
- El punto de toma de temperatura apropiado (debate continuo sobre el "punto" óptimo entre la frente y el punto entre los ojos; y si las personas deben o no quitarse las gafas para realizar la lectura);
- La orientación adecuada de las cámaras en términos de luces, vidrio y espejos en el fondo que pueden producir lecturas defectuosas;
- El uso apropiado de cámaras de detección más grandes en áreas espaciales, como pasillos, para cubrir un área amplia de detección en vez de a una sola persona en específico.

Reconocer que estos problemas existen en varios países, y tomarlos en cuenta, deberían ayudar a que estemos preparados cuando surjan las inquietudes y consultas de los reguladores, periodistas, clientes y otras partes interesadas.

13 | Utilice una señalización clara para avisar a las personas que se están acercando a un control de detección de salud. Esto ayuda a las personas a prepararse mentalmente y evita sorpresas.

14 | Considere tener una línea telefónica directa para clientes, proveedores u otras partes interesadas que tengan preguntas sobre cómo acceder al recinto o evento. De esta manera puede ayudarlos a prepararse adecuadamente, de forma que no habrá sorpresas cuando lleguen.

15 | Considere la seguridad como una columna vertebral y asegúrese de que su función sea resistente a los riesgos relacionados al COVID-

19. Una preocupación práctica que muchos departamentos de seguridad y compañías de seguridad han enfrentado, es verificar si el personal de seguridad está físicamente en forma y dispuesto, a la luz de las preocupaciones de los virus, de servir. Es posible que las personas con ciertos problemas de salud conocidos o vulnerabilidades de salud particulares, que hayan servido bien a la seguridad en el pasado, por sí mismas, por sus médicos o por decisión del equipo de recursos humanos, no estén en forma para hacerlo en un entorno de mayor riesgo de COVID-19. En cuanto a la seguridad y el COVID-19:

- Instruir y equipar al personal de seguridad de manera adecuada para realizar su función de control de acceso. Los oficiales de seguridad frecuentemente realizan una función de primera línea en los puntos de acceso. Asegúrese de que puedan hacer su trabajo de manera segura y adecuada. Por un lado, esto significa equiparlos con los materiales correctos y, por otro, las instrucciones correctas. Muchas compañías de seguridad están desarrollando nuevos procedimientos de buenas prácticas con relación al COVID-19. La empresa de seguridad más grande del mundo, y una de las primeras en desarrollar una nueva guía COVID-19, es G4S. Consulte el siguiente documento sobre "Personal Search Guidance COVID-19" desarrollado por la firma para el Scottish Event Campus en Glasgow, Escocia, sobre cómo realizar de forma segura las funciones básicas de búsqueda y detección de seguridad.

[SEC Draft –G4S Security Check Guidance](#)

- Haga que la seguridad verifique que las nuevas medidas de control de seguridad de la salud de HSE no creen nuevos desafíos de seguridad y trabaje para mitigar cualquier vulnerabilidad nueva. Un ejemplo son los esfuerzos para mejorar la circulación de aire en los edificios manteniendo abiertas las ventanas o puertas; otro es el uso de entradas adicionales (más de lo habitual) para acortar las filas de personas que esperan para ingresar, lo que a su vez requiere un mejor monitoreo de

alarma y más monitoreo de entrada, respectivamente.

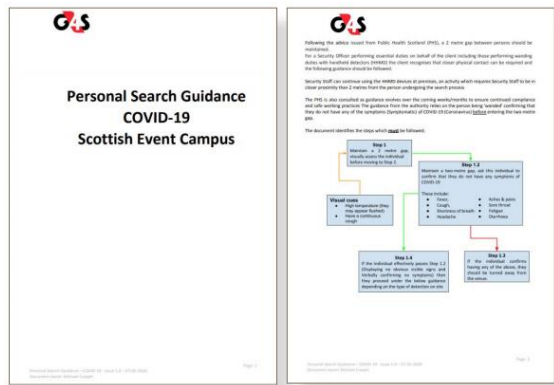
- Verifique las actualizaciones de las guías de seguridad relacionadas al COVID-19. Para asistir a las operaciones de seguridad a ayudar a controlar el riesgo del COVID-19, está surgiendo una gama de nuevas pautas que consisten en materiales completamente nuevos y modificados o actualizados en forma de políticas, planes y procedimientos. Dos recursos globales clave son:

- Página de recursos COVID-19 de ASIS International.

<https://www.asisonline.org/publications--resources/security-topics/disease-outbreak-security-resources/>

- Orientación de la CPNI del Reino Unido sobre los sistemas de gestión de seguridad de protección (PSeMS), incluida su "Lista de verificación de autoevaluación pandémica".

<https://www.cpni.gov.uk/protective-security-management-systems-psems>



16| Considere la posibilidad de agregar a los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI por sus siglas en inglés) de seguridad para medir y realizar un seguimiento de la contribución y el rendimiento del departamento de seguridad a las medidas de control COVID-19. Un nuevo recurso puesto a disposición por el Consejo Ejecutivo de Seguridad (SEC, por sus siglas en inglés), con sede en Estados Unidos, que describe una serie de posibles KPI, es la lista "Medidas de seguridad para la respuesta de seguridad COVID-19" incluida en el documento

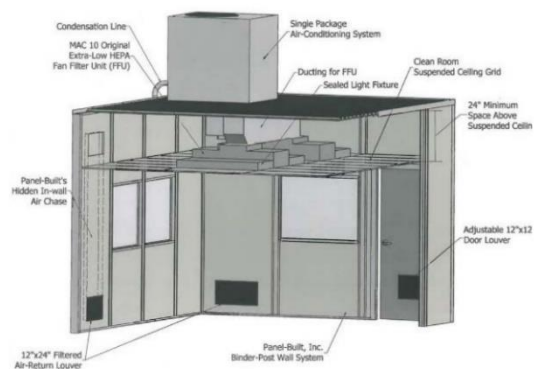
de la SEC "Medición del riesgo de seguridad y la respuesta al COVID-19".

La lista se puede encontrar en: <https://www.securityexecutivecouncil.com/spotlight/?sid=32063>

5.1.2 Gestión de Pruebas de Evaluación de Salud Negativa

1| Establezca una sala de cuarentena o aislamiento para ayudar a las personas que "reprobaron" la prueba de evaluación de salud inicial. Tener un lugar relativamente seguro para llevar a alguien a un control adicional debería ayudar en gran medida a reducir la posibilidad de que esta persona, si es COVID-19 positiva, pueda infectar a otros, o incluso asustar a otros y causar una interrupción inadvertida en áreas públicas más abiertas. Para obtener orientación general sobre el tema, consulte la página 9, "Medios para crear un área de cuarentena temporal" en la "Guía de buenas prácticas sobre el manejo de los desafíos COVID-19" de AIPC y UFI. http://www.aipc.org/uploadFiles/1583929553_AIPC_UFI%20Good%20Practices%20Guide_CV19.pdf

Un recurso adicional de Australia acerca de los detalles técnicos de una sala de aislamiento o cuarentena es el Capítulo 4, "Salas de aislamiento" en las Pautas de las instalaciones internacionales de salud. Por favor consulte: http://healthfacilityguidelines.com/ViewPDF/ViewIndexPDF/iHFG_part_d_isolation_rooms



Para ver un ejemplo de los tipos de salas profesionales de aislamiento o de cuarentena que se podrían clasificar como una solución de

contención de "construcción interior instantánea", consulte el sitio web de Panel Built, Inc.: <https://www.panelbuilt.com/isolation-rooms/?gclid=EAIaIQobChMI5PaMvdeh6QIVFozlCh3UnQZvEAAAYASAAEgLCEfD BwE>

2|Tenga un protocolo sobre cómo tratar de manera adecuada, efectiva y enfática a las personas cuando "fallan" una prueba de evaluación de salud inicial, ya sea visitantes o personal, y si se trata de una prueba de lectura de temperatura ("positiva") u otra forma de verificación. Esto debe incluir o cubrir:

(Nota: estos pasos necesariamente diferirán según el país y si es un funcionario local el que realiza el examen de salud, un miembro del personal del recinto o un contratista).

- Si se puede o no realizar una segunda prueba antes que cualquier otra cosa;
- Pedirle a esa persona que se haga a un lado y se prepare para seguir al examinador a una sala de aislamiento;
- Informarle a la persona el siguiente paso, aliviar cualquier ansiedad, y verificar si hay algún miembro de la familia, amigo o colega con esa persona que quiera esperarlos (fuera de la sala de aislamiento);
- Realizar un control de salud dentro de la sala de aislamiento (de acuerdo con las reglamentaciones de salud locales, que pueden incluir o no varios pasos, como controlar la temperatura, detectar signos visibles de enfermedad y controlar la frecuencia cardíaca);
- Dependiendo de los hallazgos, informarle al personal de HSE del recinto y a las autoridades locales que hay una persona con sospecha de COVID-19 en la sala de aislamiento del recinto, y activar el procedimiento de transporte adecuado a seguir (esto puede implicar el uso de ambulancia);
- Capturar y, según corresponda, reenviar o preparar los datos relevantes de la investigación de seguimiento (si es necesario, inicie el seguimiento de inmediato para verificar si alguien más cercano en la línea podría verse afectado o puede identificarse para un aviso posterior);

- Asistir a la persona desde la sala de aislamiento hacia el transporte, según corresponda y según lo requiera la situación o el protocolo (a pie, en silla de ruedas, en camilla). Cuando se ayuda a la persona a trasladarse desde la sala de aislamiento, es fundamental que sigan una ruta predeterminada para que no se crucen con otras personas o contaminen otras áreas;
- Informar a cualquier miembro de la familia, amigo o colega de la persona en cuestión de lo que está sucediendo y a dónde puede ser transportada la persona para un examen o tratamiento adicional;
- Iniciar el procedimiento de limpieza de la sala de aislamiento. Si un caso involucra a un empleado o contratista, se recomienda mantener un registro para el equipo de HSE, RR. HH y, posiblemente, para otras partes. Aquí no se trata de las autoridades sanitarias que atienden su sala de aislamiento, o si las autoridades sanitarias proporcionarán una copia de su propio informe. Un ejemplo de un formulario sencillo de una página "Empleados/visitantes que presentan síntomas en el trabajo" es el que se proporciona en la segunda edición del "Libro de trabajo seguro" de Lear Corporation, ampliamente difundido. La hoja se incluye en el Apéndice 3 de esta guía.

Entre las instrucciones más detalladas y de fácil acceso sobre cómo usar adecuadamente los equipos de protección personal en un entorno médico, como una sala de aislamiento en el recinto (con suerte temporal), consulte esta guía desarrollada por el Servicio Nacional de Salud del Reino Unido:

<https://www.gov.uk/government/publications/wuhan-novel-coronavirus-infection-prevention-and-control/covid-19-personal-protective-equipment-ppe>

Entre las instrucciones más detalladas y de fácil acceso sobre cómo limpiar y desinfectar un área donde estaba presente una persona con sospecha o confirmación de COVID-19, consulte la guía del Centro de Control y Prevención de Enfermedades de EE.UU. "Limpieza y desinfección para instalaciones

comunitarias" y la NEA de Singapur "Directrices provisionales para la limpieza y desinfección ambiental de locales con exposición transitoria a casos confirmados del nuevo coronavirus (COVID-19)".

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/>

<https://www.nea.gov.sg/our-services/public-cleanliness/>

3 | Use señalización clara para la sala de "aislamiento" o de "cuarentena" para evitar la entrada accidental (peligro de contaminación potencial) y marque de manera similar cualquier acceso regular general. La señalización clara evitará que las personas cometan errores, lo que podría incluir entrar accidentalmente y contaminar una sala de aislamiento vacía.



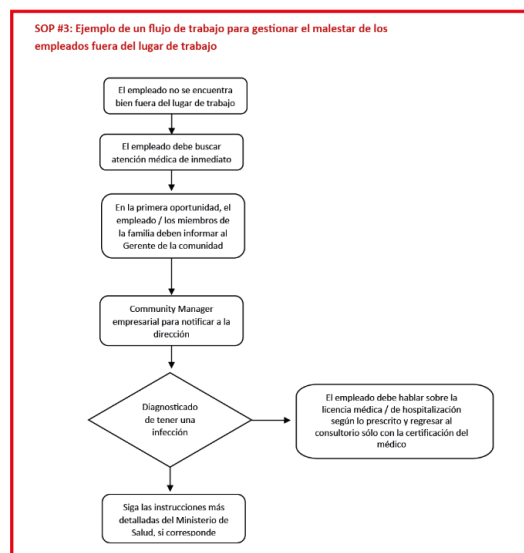
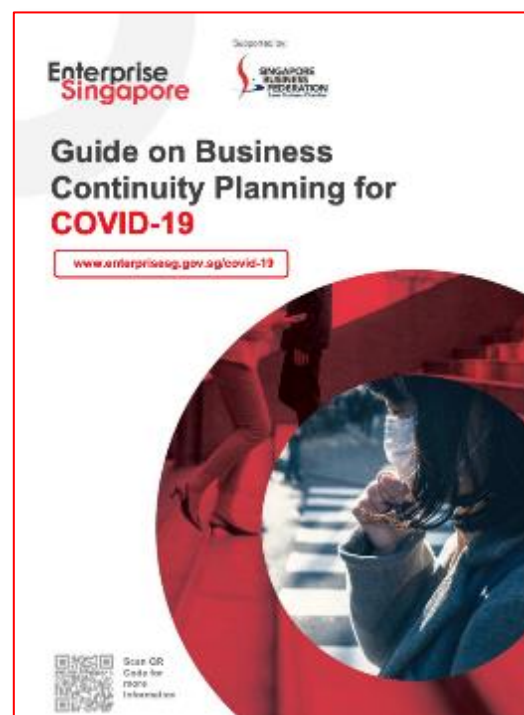
Las imágenes de primeros auxilios o sala médica son cortesía de Lear Corporation.

4 | El 15 de julio de 2020, se actualizó la cuarta versión de la Enterprise Singapore (Federación Empresarial de Singapur) "Guía sobre la planificación de la continuidad empresarial para COVID-19" ha revisado recientemente los procedimientos de flujo de trabajo de cribado de visitantes y empleados, con tres variantes:

1. Procedimiento Operativo Estándar 1: Ejemplo de un flujo de trabajo para la detección de visitantes en el lugar de trabajo
2. Procedimiento Operativo Estándar 2: Ejemplo de un flujo de trabajo para administrar un empleado mal en el lugar de trabajo
3. Procedimiento Operativo Estándar 3: Ejemplo de un flujo de trabajo para

administrar el malestar de los empleados fuera del lugar de trabajo

"La guía ha demostrado ser un recurso popular y muy utilizado en parte porque se basa en el conocido estándar global ISO 22301 para Business Continuity Management Systems, haciendo que gran parte de los contenidos sean universalmente aplicables", señala el Manager de Operaciones de SingEx, Mohammed Yusri. El documento se puede descargar en: <https://www.enterprisesg.gov.sg/-/media/esg/files/covid-19/guide-on-business-continuity-planning-for-covid.pdf>



5.1.3 Limpieza General, Saneamiento y Desinfección

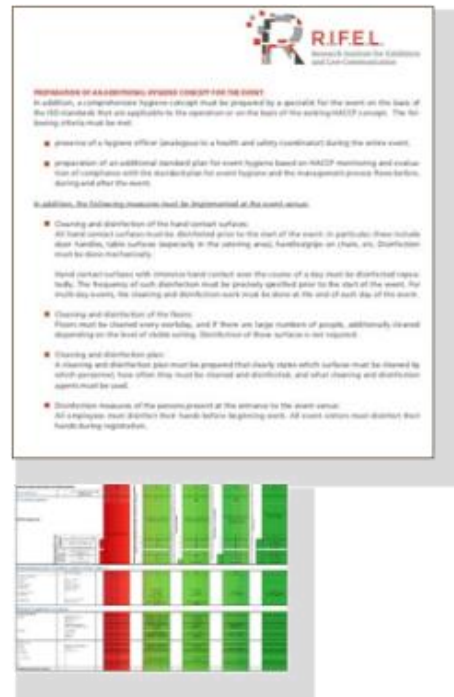
1 | Considere la consolidación de los esfuerzos generales de limpieza, saneamiento y desinfección en un solo plan de limpieza.

Además de cumplir el propósito para el que fue creado el plan, este también se puede compartir como un documento que ayudará a que los clientes comprendan todo lo que se está haciendo, generando confianza y ofreciéndole a los reguladores un punto focal a partir del cual puedan evaluar los esfuerzos de seguridad de salud. El Director de Operaciones de Tarsus México, Eduardo Rodríguez, observa que: "un recinto debe publicar su plan de limpieza y desinfección con gran detalle, mostrando así qué lugares y actividades particulares están cubiertos, y qué materiales implica el esfuerzo".

Un ejemplo de una descripción de dicho plan, útil para compartir con terceros para demostrar todo el esfuerzo, y todos los procesos seguidos, es el documento "Medidas preventivas de KINTEX [Corea del Sur] para organizar una feria comercial en medio de la pandemia COVID-19." Ver enlace:

http://www.aipc.org/uploadFiles/1590419900_KINTEX's%20Preventive%20Measures%20Against%20COVID-19.pdf

Un ejemplo de un plan maestro y un esquema escrito para un Concepto de Higiene de eventos está en la directriz alemana "RIFEL Event Safety and Safety in the Context of COVID-19" (ver el enlace anterior para ver el documento completo).



Esquema y el plan maestro paso a paso para llevar a cabo eventos seguros contenidos en la directriz "Seguridad de eventos RIFEL en el contexto de COVID-19".

Un ejemplo de un plan de otra industria es el del Wynn Resorts en Las Vegas, que fue desarrollado en cooperación con varios líderes de salud. Este plan es una guía detallada que incluye las operaciones del hotel.

http://www.aipc.org/uploadFiles/1590419743_457118495-Wlv-Health-Sanitation-Guidelines-Outline-04-18-20-v6.pdf

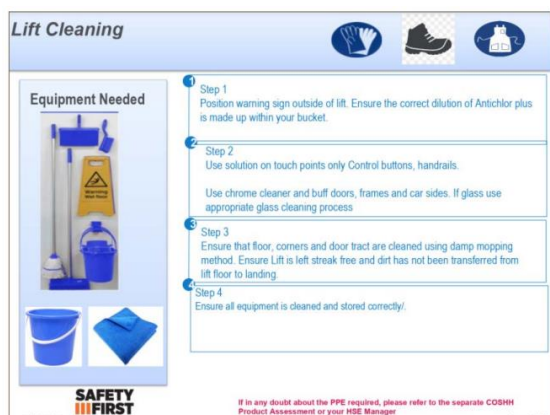
2| Primero enfóquese en seguir las pautas nacionales sobre las medidas de limpieza, saneamiento y desinfección para garantizar que se cumplan los requisitos básicos y los objetivos de cumplimiento.

Si bien a nivel mundial, las Naciones Unidas a través de la OMS y otras organizaciones desempeñan un papel principal en el desarrollo y establecimiento de estándares, y a nivel local, muchos gobiernos regionales o municipales hacen lo mismo, y muchas empresas de renombre están dando orientación, los reguladores por lo general quieren ver que se estén aplicando las medidas del gobierno nacional. Las autoridades de salud de muchos gobiernos en todo el mundo ahora publican guías específicas sobre cómo limpiar y desinfectar las instalaciones. Un ejemplo es la

página de instrucciones y recursos "Limpieza y desinfección de sus instalaciones" de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de EE. UU. Las buenas prácticas en términos generales dictan que use recursos como este para asegurarse de que está alineado y cumple con la orientación nacional.

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/>

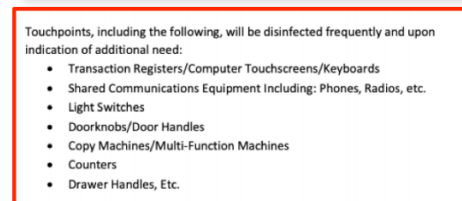
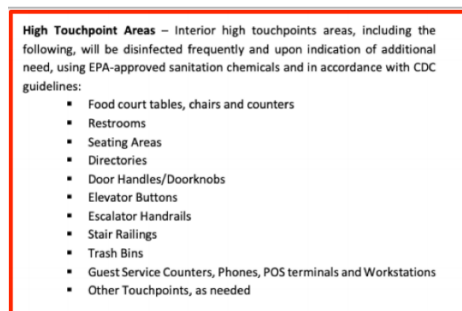
3 | Siempre que sea posible, escriba y haga gráficos de apoyo de todos los pasos e instrucciones de limpieza, saneamiento y desinfección para facilitar el aprendizaje por parte del personal (nuevo), mantener la conciencia sobre los procedimientos y demostrar que se está trabajando de acuerdo con los estándares. Si es necesario, use contratistas para proporcionar dicho material de protocolo de limpieza. La importancia para muchos reguladores es la precisión y el detalle de las instrucciones, no la intención. En el Apéndice 4 se puede encontrar un ejemplo del material utilizado para la limpieza general, el saneamiento y la desinfección que demuestra el 'Cómo hacerlo' del Scottish Events Campus (SEC) en Glasgow, Escocia. Estas diapositivas incluyen detalles sobre la limpieza de ascensores, pasamanos, inodoros, paredes, duchas, pisos, ventanas y espejos.



Ejemplo de diapositivas sobre instrucciones detalladas de limpieza utilizadas por el Scottish Event Campus en Glasgow.

4 | Como regla general, los expertos en seguridad de la salud enfatizan que es importante centrar los esfuerzos de limpieza

en áreas de "puntos de contacto altos" y áreas donde es probable que las personas se acerquen, incluidos inodoros, pasillos estrechos y ascensores. Esta proximidad abarca tanto la posible cercanía entre las personas como la proximidad a la pared, los accesorios y las superficies en las que las personas pueden dejar esporas de virus, que otras personas podrían detectar sin darse cuenta. Entre las "áreas de puntos de contacto" y los "puntos de contacto" clave descritos en los "Protocolos de mitigación de exposición COVID-19" de Simon Property Group, un fideicomiso de inversión inmobiliaria Fortune 100 con participaciones en Asia, Europa y América del Norte.



Ejemplo de las diapositivas sobre instrucciones detalladas de limpieza utilizadas por el Scottish Event Campus en Glasgow.

Para acceder a los protocolos, ingrese: <http://470879536912c09ee57a-6dbb2f607afbae7d42fcbbec027394c3.r67.cf1.rackcdn.com/Simon-Property-COVID-19-Exposure-Mitigation-Protocols.final.pdf>

5 | El uso de la tecnología de higiene sin contacto debe considerarse una prioridad, si no ahora, para los programas de actualización. Un área para enfocarse son los baños/inodoros. Entre las buenas prácticas en evolución:

- Agregue o muestre instrucciones para descargar el inodoro con la tapa cerrada. Se

sabe que los inodoros con descarga crean columnas que contienen gotas y residuos de gotas cuando los inodoros se descargan con tapas abiertas. Además, esto según la investigación científica china y las autoridades chinas, el virus COVID-19 se ha detectado en muestras de heces. De ahí el consejo de descargar el inodoro con la tapa cerrada.

- Considere (aumentar) la automatización sin contacto de:
 - Apertura/cierre de la puerta (tanto de la puerta del área del inodoro como la del inodoro individual)
 - Dispensador de papel higiénico
 - Dispensador de papel para el secado de manos
 - Enjuagador del inodoro
 - Limpiador de asientos del inodoro
 - Dispensador de jabón para lavamanos



Ilustración Ejemplos de tecnología sin contacto para inodoros y baños.

- Considere (aumentar) el personal visible de limpieza de inodoros ya que la satisfacción del cliente depende en gran medida de las expectativas de limpieza.
- Considere establecer un área de espera fuera del área del inodoro para evitar que demasiadas personas tengan que esperar en un lugar cerrado o en un área abierta.
- Considere la indicación de ocupación cerca del área de espera del baño (como en el avión) para informar a los usuarios sobre la disponibilidad del baño, estimulando a los usuarios a no ingresar al área del baño cuando esa área haya alcanzado su capacidad total bajo las reglas locales de distanciamiento físico.



6 | Las guías indican que no es aconsejable usar un secador de aire de manos (tipo “soplador” que proyecta aire caliente) porque puede dispersar y acelerar la propagación del virus. Si bien se está realizando una investigación sobre el tema, varios proyectos de investigación preliminares indican que el uso de secadores de aire para manos, como los que se usan comúnmente en áreas de inodoros/ baños, presenta un posible riesgo para la seguridad de la salud. Para obtener más información, consulte este blog de la Universidad de Harvard sobre el tema: <https://www.health.harvard.edu/blog/the-bacterial-horror-of-the-hot-air-hand-dryer-2018051113823>

7| Considere desplegar tecnología UV-C contra bacterias y virus. Si bien el número de productores de esta tecnología es bastante limitado en todo el mundo, y las pruebas de equipos en contra de patógenos COVID-19 continúan en proceso, un número creciente de organizaciones está aplicando esta tecnología contra el virus. Esto incluye purificadores UV-C (basados en luz ultravioleta) en ambulancias, hospitales, quirófanos, consultorios dentales y en transporte público. Brussels Expo, la primera en estudiar y destacar esta tecnología como una solución innovadora para un gran evento en abril de 2020, ha diseñado su uso para aplicar en salas de reuniones, oficinas, baños, instalaciones detrás del escenario y pasillos de acceso. El CEO de Brussels Expo, Denis Delforge, dice: “Nos convertimos en pioneros en la adopción de esta tecnología luego de extensas evaluaciones de riesgos para la salud que, entre otros hallazgos, indicaban claramente que UV-C se dirige a los tres modos principales de transmisión de COVID-19, es decir, contacto directo de persona a persona, contacto indirecto a través de un objeto o superficie, y en el aire. Lo vemos como un

cambio de juego en el régimen de seguridad de la salud”.



Comunicado de prensa Brussels Expo en abril de 2020 sobre la adopción de la tecnología UV-C.

Para ver el comunicado de prensa completo de Brussels Expo, anunciando la adopción de la tecnología UV-C, ver Apéndice 5.

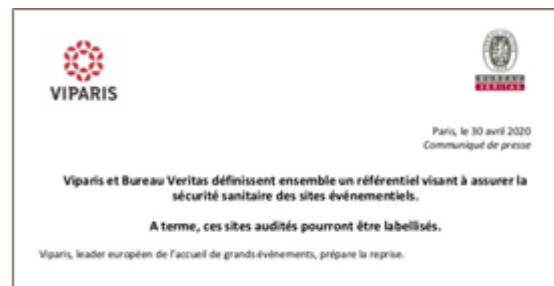
8 | Considere el uso de la nueva tecnología de desinfección "niebla". Muhammad Yusri, Gerente de Seguridad, Prevención del Delito y Operaciones en SingEx en Singapur, informa haber recibido comentarios muy positivos sobre el despliegue de un túnel piloto de concepto de "Carril limpio" que tiene una apariencia transparente. Desplegada en la entrada, la tecnología permite a los adultos caminar a través de una niebla desinfectante que contiene una solución de cloruro de benzaconio al 0.1% (BKC) que ayuda a matar gérmenes y virus. Se recomienda a las personas que se protejan los ojos con un protector ocular cuando se muevan y que no se laven ni limpien la niebla, dejándola actuar por lo menos 10 minutos después de pasar. El programa piloto está respaldado por la Fundación Temasek, financiada por el gobierno, y supervisado de cerca por un equipo de profesionales de la salud.



El túnel de paso Clean Lane en Singapur.

Una variación de la tecnología de túnel que se está probando en aeropuertos seleccionados, es la cabina CleanTech, diseñada para que las personas ingresen a una ducha de spray desinfectante de 40 segundos.

9 | Considere asociarse con un socio confiable y de renombre internacional para validar, probar o certificar su régimen de limpieza, saneamiento y desinfección. Trabajar con un proceso de calidad y con un instituto, agencia o compañía de control de calidad, no solo generará un mejor y más estricto régimen de limpieza, salud y seguridad, sino que también ofrecerá mayor seguridad a los clientes, reguladores y otras partes interesadas, ya que la participación de una organización de renombre demuestra que se ha preparado y que se ejecuta bien el régimen de seguridad de la salud. Un ejemplo de un recinto que ha hecho esto es Viparis en París, Francia, que trabaja en estrecha colaboración con la reconocida organización de control de calidad Veritas.



El comunicado de prensa de Viparis anunciando su participación en el programa de riesgos de salud con Veritas.

10 | Considere otras formas de minimizar la necesidad de contacto en general. Desde ir sin dinero en efectivo para evitar la manipulación de efectivo dentro de un recinto, hasta pedirles a las personas dejen sus abrigos dentro de su automóvil para que no tenga que visitar el guardarropa, hay muchas maneras posibles de limitar la necesidad de contacto físico o transacciones de traspaso.

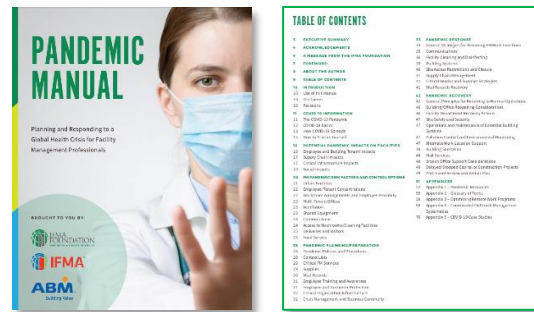
11 | Considere el uso de las altamente detalladas medidas de control de COVID-19 en la instalación en el "Pandemic Manual" de la

Asociación Internacional de Gestión de Instalaciones (IFMA por sus siglas en inglés). El manual de 101 páginas contiene una matriz de datos de y para los administradores de instalaciones, la mayoría directamente aplicables a los venues miembros de AIPC, ICCA y UFI. Preparado y editado por el Dr. Steven Goldman del MIT en Boston, EE. UU., el documento incluye detalles sobre diversos servicios y funciones no cubiertos en muchos otros manuales de orientación (de construcción), por ejemplo, sobre servicios de correo, control de la contaminación y proyectos de construcción retrasados.

"La respuesta que recibimos al lanzamiento del manual tanto de nuestros 25.000 miembros como de la industria en general fue tremenda", observa el presidente y Director de Operaciones de IFMA Don Gillpin. "El manual tuvo sus orígenes en 2006, cuando estábamos mirando el SRAS, todo ese trabajo temprano en la pandemia nos dio una enorme ventaja en la actualización y preparación de materiales para el COVID-19. Lo que estamos viendo es que la gestión de inmuebles y servicios ha llegado a desempeñar un papel central y fundamental en todas las industrias, desde centros de congresos a hospitales, oficinas, fábricas y lugares de culto, en la gestión de los esfuerzos para mantener la fuerza de trabajo segura".

Diane Levine, Directora Ejecutiva de la Fundación IFMA (que supervisó la producción del Manual de Pandemia), añade que "cuando se trata de instalaciones y COVID-19, se están desarrollando nuevas normas y estándares que guiarán a la industria en los años venideros. Fuera de los marcos y medidas, también estamos viendo que el cambio se construye en la búsqueda desde nuestro punto de vista un organismo acreditador para los programas de grado. El interés en la gestión de inmuebles y servicios en todos los niveles de la educación está creciendo claramente en todos los ámbitos, ya sea Asociado, Licenciatura o Maestría, y si el departamento es de ingeniería, arquitectura, gestión de la construcción u otro."

Se puede acceder al manual a través de este enlace: <https://foundation.ifma.org/wp-content/uploads/2020/05/IFMA-Foundation-Pandemic-Manual-FINAL.pdf>



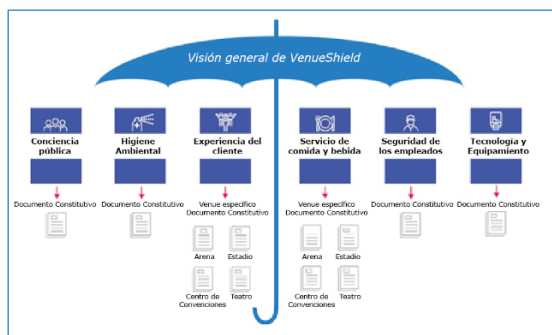
IFMA, que opera un grupo de trabajo de respuesta rápida para hacer frente a los desafíos en curso de los miembros, también ha desarrollado un marco de retorno al trabajo para ayudar a los administradores de instalaciones, y aumenta la información sobre el desarrollo de buenas prácticas con una serie de seminarios web regulares. Los seminarios web se pueden acceder y asistir de forma gratuita (después del registro) en: <https://www.gotostage.com/channel/ifma-webinars>



12| ASM Global, la empresa de gestión y servicios de sedes más grande del mundo con una cartera de más de 300 arenas, estadios, convenciones, exposiciones y centros de artes escénicas en el mundo, ha hecho que su conjunto de soluciones de seguridad de salud contra el COVID-19, "VenueShield", esté disponible comercialmente. Utilizado por lugares tan reconocidos como el Scottish Event Campus (SEC) en Glasgow, VenueShield abarca un conjunto de planes y procedimientos muy detallados utilizados en las muchas instalaciones de la firma "con mucho reconocimiento y alto efecto", señala el Director de Operaciones del SEC, Mark Laidlaw.

"VenueShield es una poderosa herramienta para realizar rápidamente el tipo de marco de seguridad sanitaria necesario para garantizar que las instalaciones estén limpias y certificadas con los más altos estándares para la seguridad y la salud de los compañeros de trabajo, clientes e invitados, su gran profundidad y alcance significan no sólo eficacia y garantía, sino también que forma una ventanilla única para cumplir con los objetivos de cumplimiento".

Se puede contactar con la empresa a través de: <https://asmglobal.com/>

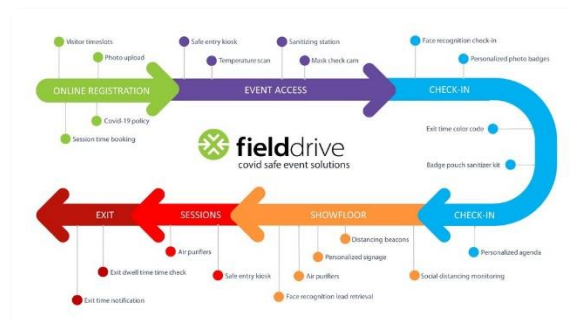


13 | Otra empresa que ofrece un enfoque aún más integral para cumplir los objetivos del marco G3 es Fielddrive, con sede en Bélgica, que además de políticas, protocolos y procedimientos ofrece los equipos, la tecnología y los servicios necesarios para una solución de extremo a extremo. Pascal Lagadec, vicepresidente de ventas y desarrollo comercial de Fielddrive afirma: "Aprovechando nuestra amplia experiencia en el servicio a clientes de Europa a los EE. UU. al Medio Oriente, África y Asia con nuestros 11 almacenes físicos en todo el mundo, hemos trabajado para desarrollar una solución de seguridad sanitaria COVID-19 que vemos como único en su amplitud. Basándonos en nuestras fortalezas como empresa de tecnología de eventos conocida especialmente por sus capacidades de reconocimiento facial y registro de eventos, hemos ampliado este aspecto de automatización sin fricciones para que todo el evento fluya lo mejor posible. En esencia, utilizando nuestras relaciones con las plataformas de registro y datos, es la

agregación de tecnologías lo que nos permite cubrir todo el proceso del evento". El concepto se desarrolló y probó por primera vez en la reapertura de IKEA y otras tiendas minoristas en Bélgica, lo que generó muchos aprendizajes y nuevos conocimientos. Lagadec observa: "desde la gestión de los problemas de privacidad del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) hasta la contabilidad de las regulaciones locales sobre números y distanciamiento, ahora tenemos un conjunto de soluciones seguras para COVID que ofrecen a los clientes un servicio integral sin inconvenientes".

Se puede encontrar información sobre la solución Fielddrive en el sitio web de la empresa y en el siguiente PDF: [fielddrive: descripción general de las soluciones seguras para eventos de Covid.pdf](#)

Se puede encontrar un breve video sobre el uso del concepto en casos de prueba en la reapertura de IKEA en Bélgica en: <https://vimeo.com/417189041>



14 | Considere el valor de adoptar un estándar de limpieza reconocido internacionalmente y la certificación para la calidad de limpieza (mejora), el cumplimiento y los propósitos de marketing. Una de esas certificaciones es la de una empresa hija de la Asociación Internacional de la Industria de Limpieza AISS, el Consejo Asesor Global de Bio-riesgos (GBAC por sus siglas en inglés). Un número creciente de miembros de la AISS (más de 9.300 empresas y otras organizaciones en total) están adoptando el programa de acreditación de instalaciones GBAC 'STAR' marcado comercialmente,

incluyendo salas de congresos y eventos en Canadá, Estados Unidos, Italia y México.

Para obtener más información, consulte: <https://gbac.issa.com/issa-gbac-star-facility-accreditation/>



15 | Considere desarrollar su propio estándar de limpieza en colaboración con una agencia de certificación, como lo ha hecho Viparis en colaboración con Bureau Veritas para establecer sus directrices de seguridad sanitaria "SAFE-V". Desde marzo de 2020, Viparis ha trabajado en estrecha colaboración con el renombrado Bureau Veritas para desarrollar pautas de uso en sus 10 ubicaciones. Las "Directrices del organizador: medidas de seguridad COVID-19" están contenidos en un conjunto de diapositivas de 52 páginas puesto a disposición por Viparis para el G3 y se puede acceder a través de este enlace:

[COVID-19-GUIDE ORGANISATEUR ENGLISH VERSION 20-08.pdf](#)



5.1.4 Estaciones de Desinfección y Lavado de Manos

1|Establezca varias estaciones de desinfección y lavado de manos fáciles de encontrar en todo el recinto, particularmente

en los puntos de entrada y salida de edificios y pasillos, en áreas centrales de reuniones y cerca de áreas de baños. Usando pancartas, banderas, postes y elementos similares, la visibilidad de una estación puede aumentar fácilmente. En sus estaciones y fuera de ellas, use letreros, carteles, calcomanías y pantallas para ayudar a mantener a los visitantes informados sobre las estaciones y las técnicas adecuadas de lavado de manos. Cuando coloque estaciones, recuerde suspender el uso de bebederos de agua potable y/o proporcione estaciones sin contacto para llenar botellas de agua.

2|Procure hacer uso de tecnología sin contacto, como las bombas dispensadoras de jabón y desinfectante que se pueden activar sin la necesidad de presionar un botón, tirar de una palanca o levantar una botella. Asegúrese de que haya un buen suministro para que sus estaciones no se queden sin materiales. Muchos recintos consideran que es positivo que, en todas las estaciones, o al menos en algunas, se ofrezca otros materiales de higiene diferentes a geles desinfectantes, como guantes o pañuelos desechables.



3 | Considere tener personal en las estaciones de desinfección de manos en los puntos de entrada. De esta forma, el personal puede alentar a las personas a usar desinfectante para manos al ingresar, y, de hecho, facilite y controle que todo el mundo haga esto y entren al recinto con las manos limpias.



5.1.5 Habilitar la Política de No Contacto

Promueva y facilite un régimen de contacto no personal. Los elementos centrales deben incluir:

- Instrucciones para que las personas no toquen a otras personas en general;
- Evitar darse la mano;
- Ayudar al personal y a los visitantes a manejar la apertura de puertas, el paso a otros pasillos y a utilizar las escaleras sin tocar, permitiendo que solo una persona entre/salga a la vez.
- Crear signos visuales para el distanciamiento físico;
- Proporcionar abundantes desinfectantes para manos (cerca) para utilizar después de cualquier contacto;
- Agregar tirones de pie y tirones de antebrazo a las puertas para permitir la apertura de puerta fácilmente y sin manos. Esto ayudará a evitar tocar las superficies de las manijas de las puertas.

5.1.6 Ventilación de Aire y Filtración

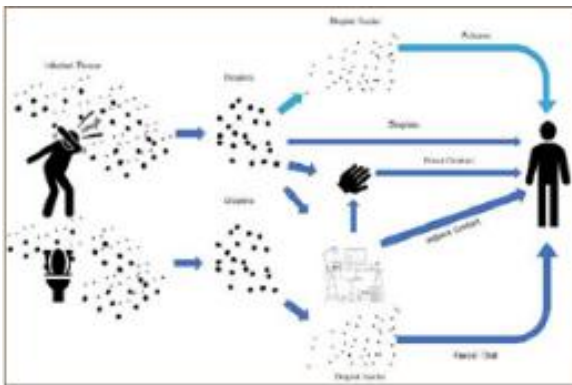
1 | Tenga en cuenta que las buenas prácticas sobre los riesgos para la salud del COVID-19 en el aire o los aerosoles todavía están evolucionando. Se cree que el COVID-19 se propaga principalmente a través del contacto

cercano de persona a persona a través de gotitas respiratorias, y todavía hay un debate científico en curso alrededor de la permanencia del virus en el aire y su propagación por medio de esa ruta. Como la transmisión por vía aérea ciertamente no puede excluirse todavía, se están desarrollando buenas prácticas para abordar el problema. La Federación de Asociaciones Europeas de Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado ha elaborado las siguientes recomendaciones:

- Ventilación segura de espacios con aire exterior.
- Cambie la ventilación a velocidad nominal al menos 2 horas antes del tiempo de uso del edificio y cambie a velocidad más baja 2 horas después del tiempo de uso del edificio.
- En las noches y fines de semana, no apague la ventilación, pero mantenga los sistemas funcionando a una velocidad menor.
- Asegure una ventilación regular usando ventanas (incluso en edificios con ventilación mecánica).
- Mantenga la ventilación de los baños en funcionamiento las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Evite abrir ventanas en los baños para asegurar la dirección correcta de ventilación.
- Indique a los usuarios que descarguen los inodoros con la tapa cerrada.
- Cambie las unidades de tratamiento de aire con recirculación al 100% de aire exterior.
- Inspeccione el equipo de recuperación de calor para asegurarse de que las fugas estén bajo control.
- Apague las bobinas del ventilador o actívelas para que los ventiladores estén continuamente encendidos.
- No cambie los ajustes/puntos de ajuste de calefacción, enfriamiento y posible humidificación.
- Reemplace el aire exterior central y extraiga los filtros de aire como de costumbre, de acuerdo con el programa de mantenimiento.
- Los trabajos regulares de reemplazo y mantenimiento del filtro se realizarán con

medidas de protección comunes, incluida la protección respiratoria.

Para obtener más información detallada especializada sobre calefacción, ventilación y refrigeración, consulte la guía "Cómo operar y utilizar los servicios de construcción para evitar la propagación del COVID-19 en los lugares de trabajo" de la Federación Europea de Asociaciones de Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado (REHVA).



Esquema de guía REHVA.

https://www.rehva.eu/fileadmin/user_upload/REHVA_COVID-19_guidance_document_ver2_20200403_1.pdf

2| En términos generales, considere aumentar la ventilación. Los sistemas de HVAC principalmente recirculan el aire, mientras que la mayoría de los puntos de guía en evolución apuntan a la necesidad de expulsar o diluir el aire (y extraer aire fresco), o de filtrar mejor el aire. Algunos lugares, incluido KINTEX en Corea del Sur, han pasado a maximizar la entrada de aire fresco ajustando el aire acondicionado al máximo y bloqueando todo el aire que regresa a las salas de exhibición.

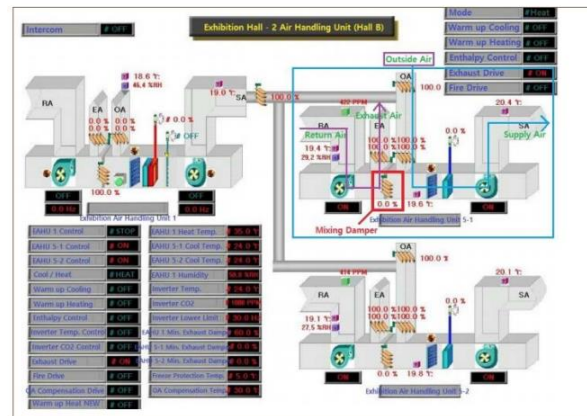
3| Considere instalar la tecnología UV-C en aires acondicionados. Nuevos dispositivos que purifican el aire a través de la esterilización han sido aprobados en varios países para su uso en el mercado a principios de 2020, y el brote del COVID-19 ha despertado un gran interés por dichos dispositivos en el sector de oficinas.

4| Considere el uso del llamado ionizador de plantas o tecnología de aire forestal para ayudar a limpiar el aire de partículas nocivas

(alérgenos, mohos, gérmenes) y reducir la infectividad y la transmisión de gotitas de virus.



Señalización para la tecnología de ionizador de planta implementada en SingEx Singapore.



Explicación de las funciones de flujo de aire y aire acondicionado para el control de riesgos COVID-19 en KINTEX en Corea del Sur.

5.1.7 Eliminación de Residuos

La eliminación de residuos se ha convertido en un desafío en el contexto del COVID-19. El personal de HSE debe participar directamente en la revisión, el despliegue y la selección de contenedores de basura, y la rutina o el régimen que se utilizará para recolectar esos desechos.

Diseñe un proceso seguro de recolección y eliminación de desechos que incluya:

- Contenedores de desechos cerrados (tapa en la parte superior);
- Amplíe la oportunidad para que las personas eliminen los desechos personales, es decir, incremente el número de contenedores de basura cuyo uso sea sin contacto, ej. Contenedores con un pedal o un dispositivo en la pared que se pueda empujar con el codo;
- Tener al menos algunos contenedores especiales de desechos tóxicos disponibles para desechos potencialmente tóxicos/peligrosos para la salud, por ejemplo, en la estación de enfermería y en la sala de aislamiento;
- Realizar tareas de eliminación de residuos con equipos de protección personal apropiados por parte del personal capacitado en HSE;
- Prepararse para un volumen de residuos mayor al habitual;
- Aumentar la frecuencia de recolección de residuos.

5.1.8 Facilitar las Operaciones de Limpieza del Expositor

1 | Apoye a los expositores con la señalización adecuada y las estaciones desinfectantes para manos en las entradas, salidas y puntos centrales de las salas de exposición siempre que sea posible. Es probable que se genere mucha conciencia en los visitantes fuera del recinto, con refuerzo dentro. En cuanto a los desinfectantes de manos, si terceros los traen al recinto, tenga en cuenta que la mayoría de las guías actuales exigen el uso de desinfectantes que contengan más de 60% de etanol o 70% de isopropanol para que sean efectivos para matar el virus.

2 | Revise si se puede proporcionar orientación sobre seguridad de la salud a los visitantes, el personal y otros asistentes mucho antes del evento por correo electrónico, aplicaciones y enlaces a Internet sobre "qué esperar" y "qué puede hacer para protegerse". Esto ayuda a evitar sorpresas, a preparar a los asistentes para lo que experimentarán y les ofrece una

oportunidad temprana adicional para absorber la orientación de seguridad.

3 | Busque aclarar en una etapa temprana y, cuando sea necesario, estipular en los contratos quién será responsable de proporcionar qué materiales HSE y cuál será el régimen de limpieza en torno a las exposiciones. Esto cuenta para la construcción, exhibición y el desarme del stand. Es probable que los expositores traigan, o se les pida que traigan, su propio equipo de protección personal, pero podrían (también) hacer suposiciones o tener otras expectativas. Del mismo modo, las expectativas en ambos lados sobre quién limpiará qué, con qué frecuencia, deben estar claras. ¿El personal del recinto limpiará todas las superficies planas de la cabina "3x3" una vez por hora? ¿O lo hará el personal del expositor cada 30 minutos? Discuta, resuelva y determine tales detalles. Garantizar que los regímenes de seguridad de la salud en todo el recinto se extiendan adecuadamente para abarcar las áreas de exhibición, y comprometer a todos los involucrados en estos temas en una etapa temprana ofrece claridad y evita problemas a futuro.

4 | Desalentar/alentar a los expositores:

- Para evitar que los visitantes tengan a su disposición alimentos, dulces o muestras de productos alimenticios;
- Tener un desinfectante de manos disponible para uso propio y de los visitantes;
- Tener (o proporcionarles) un cesto de basura con tapa estándar;
- Ofrecer solo folletos y obsequios que se empaquetan de manera adecuada y por separado. Un ejemplo de esto en el Auto Show de Hunan 2020 fueron las tazas de café de regalo para los visitantes, todas envueltas individualmente en plástico especial.

5 | Considere el uso de soluciones de tecnología sin contacto que tienen ventajas de distanciamiento sanitarias y físicas incorporadas. Dicha tecnología puede ser adoptada o adaptada en una variedad de

formas y niveles, desde el stand hasta la exhibición y el recinto. Un número creciente de empresas líderes en la industria ya han actualizado, o están desarrollando, aún más plataformas tecnológicas sin contacto, específicamente para su uso en y alrededor de los stands de exhibición, entre los que se encuentran Konduko, GES e Info Salons Group (una empresa Freeman Company).



Ejemplo de una nueva plataforma de tecnología de eventos sin contacto de Konduko, empresa suiza de soluciones para eventos y ferias comerciales.

5.2 Comunicaciones

1|Considere la necesidad de reforzar su equipo de comunicaciones en el período previo a la reapertura, ya que el volumen de todas las formas de comunicación interna y externa puede ser mayor de lo previsto. A través de las comunicaciones, tendrá que enviar muchos mensajes, incluso en torno a la promoción de cambios de comportamiento, riesgos de seguridad, nuevas reglas e iniciativas por parte de su organización. Además, es probable que haya un (muy) gran interés en su esfuerzo de reapertura, con muchas preguntas y solicitudes de contacto, más información, entrevistas y reuniones a seguir, por parte de:

- Clientes
- Clientes potenciales
- Socios
- Medios de comunicación
- Medios comerciales
- Autoridades locales
- Autoridades nacionales
- Otros reguladores
- Grupos de interés especial
- Grupos de audiencia interna, p. Ej. Sindicatos, jubilados, aprendices

Haga un plan basado en comunicación de mensajería y análisis de las partes interesadas

para apoyar su reapertura y prepárese para cumplir con un probable aumento temporal a corto plazo en los requisitos de comunicación.

2|Asegúrese de tener una capacidad de comunicación interna que pueda llegar a todos rápidamente, preferiblemente en tiempo real. Las aplicaciones, Whatsapp y otras herramientas les permiten a los organizadores y recintos establecer y operar (relativamente) una plataforma confiable, básica, gratuita o asequible para distribuir mensajes internamente, de forma rápida. Desde transmitir un cambio en una regulación COVID-19, hasta un mensaje de alerta sobre un caso sospechoso en el recinto, las comunicaciones internas rápidas pueden representar un alto valor.

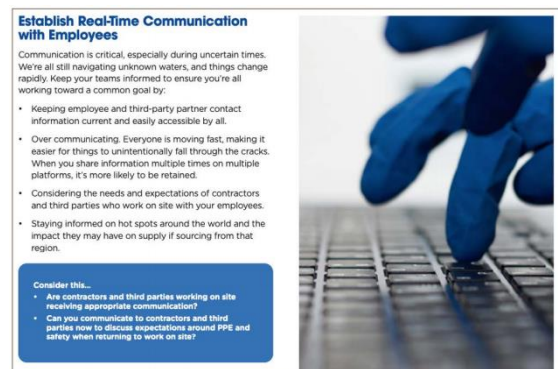


Imagen de "A Blueprint for businesses" sobre las lecciones que dejó la reapertura, realizado por la cadena estadounidense de supermercados Kroger para compartir con otros negocios.

Ver: "Compartir lo que hemos aprendido; un plano para negocios", Kroger.

<https://www.thekrogerco.com/wp-content/uploads/2020/04/Krogers-Blueprint-for-Businesses.pdf>

3|Dentro de los recintos, considere el uso del concepto de "Embajadores de distancia segura" desarrollado por SingEx en Singapur con personal especialmente capacitado que ayuda a mejorar la conciencia de los visitantes. Bien vestidos, educados, bien instruidos y equipados, tales "Embajadores" pueden desempeñar un papel positivo y proactivo de apoyo al régimen de seguridad al involucrar a los asistentes de una manera amigable y abierta.

4|Asegúrese de que su equipo de comunicaciones tenga a alguien capaz de discutir y explicar asuntos de HSE, o prepare a una persona en su equipo de HSE para hacerlo. Es probable que tenga que comunicarse con terceros en algún tipo de entorno abierto o formal (en algún momento) sobre todo lo que se está haciendo. Piense en las reuniones de los reguladores del gobierno local, las reuniones de los grupos de comercio sobre los preparativos de HSE, las reuniones de la Cámara de Comercio, las entrevistas con los medios y similares. La alta gerencia puede hacer eso en los puntos principales, pero es probable que desee tener un especialista disponible para presentar los detalles, preferiblemente uno que sea un comunicador eficaz y capaz.

5|Use otras iniciativas en su estrategia de comunicación para reforzar su caso y posición.

Socios, otros recintos, grupos comerciales: existen muchas iniciativas con las que puede alinearse o a las que puede hacer referencia para mejorar o respaldar su propia posición. "Estamos trabajando juntos en torno a la seguridad de la salud para..." y "Siguiendo los consejos de..." y "Asegurándonos que estamos utilizando la orientación de...". Estos tipos de mensaje pueden enfatizar su relación con socios de autoridad, calidad y credibilidad.

Un ejemplo de este tipo de documento es el presentado por GoLive Brasil en abril de 2020 que detalla consideraciones, condiciones e ideas para reabrir negocios.



Portada de la guía GoLive Brasil.

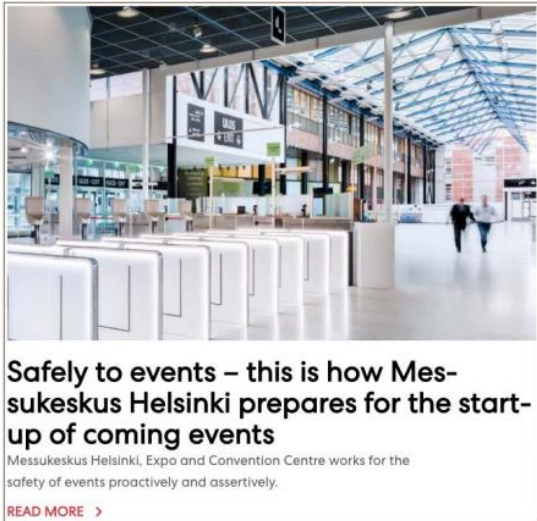
Para el resumen en inglés de la guía, por favor vea:

[http://www.aipc.org/uploadFiles/1590419964_Pro_tocolo%20Sugerido%20para%20Retomada%20da%20Industria%20de%20Eventos%20\(Abstract\).pdf%20\(1\).pdf](http://www.aipc.org/uploadFiles/1590419964_Pro_tocolo%20Sugerido%20para%20Retomada%20da%20Industria%20de%20Eventos%20(Abstract).pdf%20(1).pdf)

6|Considere las comunicaciones en todas las áreas y plataformas para reforzar sus mensajes de reapertura segura. Las opciones de comunicación en la industria continúan expandiéndose y son cada vez más personalizadas a medida que el desarrollo y la disponibilidad de aplicaciones, la integración multiplataforma y los enfoques de 'atención al cliente' de ciclo completo ('marketing - ventas - registro - experiencia - comentarios posteriores al evento - seguimiento ') continúa expandiéndose. Asegúrese de no perder oportunidades en plataformas como estas para transmitir y reforzar su mensaje.

7|Comunique el hecho de que está aplicando un régimen de limpieza especial antes de la apertura. Ya sea mediante un comunicado de prensa, artículos o videos en su sitio web, considere hacer énfasis en el mensaje sobre su preparación para abordar los riesgos de salud y seguridad, y apóyese con imágenes y videos. Especialmente si su recinto ha sido utilizado recientemente como un Centro de Emergencia Temporal.

El Centro Citibanamex en la Ciudad de México, por ejemplo, publicó un comunicado en el que enfatizó que se realizó un esfuerzo especial y exhaustivo de limpieza profunda después de su uso como "Unidad Temporal COVID-19". En su comunicado de prensa, señaló específicamente que lo había hecho en estrecha colaboración con las autoridades de la Ciudad de México y la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de México (UNAM).



Artículo que presenta cómo el Centro de Exposiciones y Convenciones Helsinki Messukeskus se está preparando para reanudar las operaciones.

Vea el Apéndice 6 para ver el comunicado de prensa del Helsinki Messukeskus.

8| Considere cuidadosamente el marketing como parte de sus comunicaciones. Stagwell, con sede en los EE. UU., opera un grupo de agencias de marketing, digital, investigación y comunicaciones de marca global que han estado ayudando a las empresas a enfrentar la crisis COVID-19 desde el principio. Ray Day, vicepresidente de Stagwell observa: “sabemos que los consumidores no serán los mismos que antes del COVID-19. Por eso es tan importante que las empresas piensen en cómo llevarán a los consumidores en un nuevo viaje con ellos”. Esto podría comenzar con mensajes en torno a la reapertura, en la que "estamos seguros y preparados" es importante, pero también puede haber oportunidad de enviar otros mensajes y apoyar nuevos esfuerzos de marketing de relanzamiento más amplios. Una parte de esto podría ser mensajes sobre cómo ha apoyado a su comunidad, clientes y socios mientras estuvo fuera de operaciones, ya sea que se tratara de servir como un centro de emergencia o hacer donaciones.

9| Incorpore las comunicaciones de contacto con el cliente y sus hallazgos en su estrategia de marketing. Angeline Van den Broecke, Directora de Desarrollo de Negocios Globales y Marketing del Centro de Convenciones de

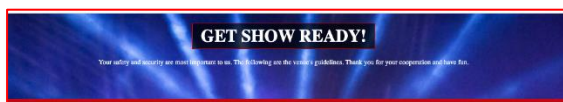
Kuala Lumpur en Malasia, explica: “A través del compromiso continuo, comunicamos a los clientes nuestra voluntad de diseñar nuevas ofertas de productos para acomodar la planificación y entrega de eventos virtuales, en función de sus deseos y necesidades en la creación de eventos, y ayudarlos a conceptualizar lo que el recinto puede entregar para sus eventos ". Dichos eventos recién diseñados pueden comunicarse a otros clientes y partes interesadas clave como parte de su estrategia general de marketing.

10| Para propósitos de marketing y cumplimiento, considere la posibilidad de componer su propio folleto de seguridad de la salud contra el COVID-19 que describa todos sus esfuerzos en detalle, que esté ampliamente disponible y accesible para los clientes (potenciales). "Los contactos de los clientes ahora a menudo necesitan informar internamente sobre los riesgos para la salud, ya sea a su experto en seguridad de salud o a su director jurídico, director de riesgos, director de cumplimiento o gerente de seguridad y protección", señala el consultor en gestión de seguridad y protección de RAI Ámsterdam Rik Hoogendoorn. "Así que tener un desembolso sustantivo, exhaustivo y profesional de los preparativos y actividades de su lugar de eventos en esta área tiene un valor de pago muy alto, y creo que a medida que las reglas de cumplimiento se endurecen en todo el mundo con el tiempo, será importante que todos los lugares de eventos tengan algo como esto. RAI Ámsterdam, al igual que el Foro Mundial de La Haya, ha puesto en línea su detallado programa de seguridad para el COVID-19 de 29 páginas. Se puede ver en: https://www.rai.nl/-/media/websites/rai/coronavirus/2020_06_04_rai_protocol_generiek_organisatoren_en.ashx?la=en



11 | Para ayudar a preparar la mentalidad de alguien que asiste a un evento no sólo en función de seguridad de la salud, sino también en la seguridad y la protección en general, tener una página web con instrucciones básicas de seguridad en caso de que el cliente u organizador no lo haga. Con todo el énfasis en el COVID-19, los punteros básicos para los asistentes sobre otros temas como la seguridad general pueden perderse. Para abordar este problema y el de que no todas las empresas cuyos empleados asistirán a un evento en su lugar (u organizadores) tendrán una página de instrucciones lista sobre cómo deben comportarse sus personas en su lugar, un número creciente de organizaciones de la industria de eventos han desarrollado una página simple "estas son las reglas" o "cómo estar listo para el show" para los asistentes. Estas son páginas de "punto principal" destinadas a una lectura rápida y fácil comprensión.

Un ejemplo de una página de este tipo es el de la compañía de promoción de conciertos Live Nation que combina la seguridad básica y los punteros de seguridad y se puede encontrar en: <https://www.livenation.com/venueguidelines/>



5.3 Manejo de crisis

1 | Prepararse adecuadamente para posibles incidentes de seguridad de salud, emergencias y crisis. Ya sea que se denominen incidentes, emergencias o crisis, las cosas pueden en algún

momento salir mal a pesar de los mejores esfuerzos para que los preparativos, reuniones, eventos, espectáculos, congresos y similares procedan sin problemas. La preparación para incidentes y manejo de crisis siempre fue una buena práctica, pero puede volverse más esencial tenerla debido a los riesgos del COVID-19 por un lado, y los requisitos que se vuelven cada vez más estrictos por el otro. Para prepararse adecuadamente, considere:

- Establecer un Equipo de Respuesta a Incidentes de Salud.
- Optimizar sus escenarios de riesgo de manejo de crisis, planes y procedimientos para tratar con incidentes y crisis relacionadas con COVID-19.
- Discutir y revisar sus escenarios de riesgo con partes interesadas de su confianza.
- Practicando escenarios de COVID-19 con su equipo de manejo de crisis. Preferiblemente, a tiempo, involucrar a otras partes interesadas en entrenamientos y ejercicios, particularmente los servicios de primera respuesta.

Para materiales de referencia de buenas prácticas sobre gestión de crisis, consulte el Capítulo 3 "Buenas prácticas: manejo de crisis" en "AIPC y UFI Good Guidance on Covid-19 Challenges" y el documento de ICCA "Crisis Management: Operational Guidelines for Association Executives".

http://www.aipc.org/uploadFiles/1583929553_AIPC_UFI%20Good%20Practices%20Guide_CV19.pdf

<https://www.iccaworld.org/knowledge/benefit.cfm?benefitid=5205>

2 | Como parte de su preparación para incidentes y crisis, considere su capacidad para realizar o asistir con seguimiento básico de personas infectadas. A pesar de que los gerentes de centros y eventos no están en el negocio de la aplicación de la ley e investigaciones de salud, generalmente pueden facilitar dicho trabajo gracias a las tecnologías implementadas en su sede y las

políticas, planes y procedimientos de sus departamentos de Salud, Seguridad y Medio ambiente, Tecnologías de la Información (IT) y otros. Ya sea el boleto escaneado o la cámara de seguridad o la pulsera que pueden ayudar a rastrear los movimientos (pasados) de una persona, incluso solo en términos generales, es útil pensar en cómo un centro puede ayudar a permitir una investigación de seguridad de salud o infección.

3 | Si es posible, realice ejercicios con los servicios de primera respuesta y los de emergencia para prepararse mejor para posibles escenarios de emergencia de COVID-19 en la vida real. ¿Qué sucede si las personas se enferman, alguien amenaza con propagar el virus en un evento, las personas en las redes sociales acusan falsamente a su centro de estar desafortunadamente sin preparación y de no tener suficientes equipos de protección personal a mano? ¿Puede responder rápida y adecuadamente y evitar que un pequeño riesgo tenga un gran impacto? Probar y ejercitar planes y escenarios de crisis es importante, en cualquier caso, pero ahora sus instalaciones pueden enfrentar nuevos riesgos específicamente vinculados al COVID-19. Haga un inventario de estos, explique en detalle los escenarios, practíquelos y, cuando sea posible, trabaje junto con las autoridades para entrenar su respuesta.

4 | Como factor de riesgo potencial, continúe monitoreando la disponibilidad de suministros o proveedores clave para asegurarse de que los eventos no se vean comprometidos debido a la quiebra o insolvencia imprevista de proveedores. Las ubicaciones de congresos, exposiciones y eventos en varios continentes informan haber tenido problemas en los últimos meses con la quiebra de proveedores clave, incluidas las áreas de producción, medicina, iluminación, aparejos, andamios, transporte y seguridad. Continúe monitoreando su línea de suministro para asegurarse de que todos los servicios de soporte importantes permanezcan disponibles.

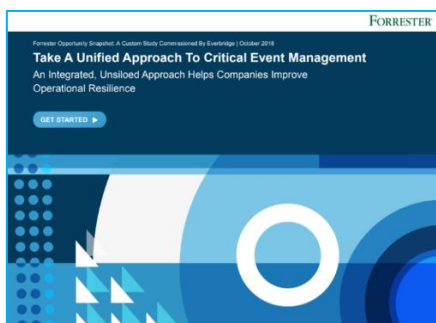
5 | Considere el uso de la nueva lista de verificación sencilla y fácil de usar hecha por la empresa suiza de software de gestión de personas Beekeeper para mejorar la comunicación interna y externa de gestión de crisis. La lista de comprobación es genérica en que no es una herramienta de ventas para la empresa, sino que indica cómo, cuándo y por qué varias aplicaciones podrían ser útiles para mejorar el rendimiento de la comunicación de crisis.

https://www.ahla.com/sites/default/files/en_crisis_communication_guide_and_checklist_0.pdf



6 | Considere si puede mejorar su capacidad para administrar crisis utilizando software gratuito o de gestión de crisis de bajo costo proporcionado por su organización principal o hermana, o por otras empresas pares o asociadas. Dado que es probable que la probabilidad de futuras crisis a varios niveles se mantenga en su nuevo nivel más alto durante un período prolongado de tiempo, ser capaz de hacer frente a las crisis ha adquirido un nuevo valor. Como parte de esto, las empresas de todo el ámbito, incluyendo en los eventos, entretenimiento, hospitalidad y sucursales de viajes en general están haciendo un mayor uso de software especial diseñado para el uso de

gestión de crisis. Cada vez más, los contratos con las empresas matrices ahora permiten a las empresas hijas utilizar el mismo software a un costo mucho menor o incluso gratis. Si bien esto puede tener claras ventajas comerciales para estos fabricantes de software, puede tener claras ventajas operativas y de ahorro de costos para las empresas cliente, particularmente en el caso de herramientas de software que facilitan las funciones de tecnologías de la información y presentación de informes durante una crisis, y herramientas de software desarrolladas específicamente para ayudar a gestionar las crisis de seguridad COVID-19. Varias empresas ofrecen informes de información, tutoriales y libros blancos gratuitos sobre cómo sus herramientas pueden ayudarle, incluyendo Forrester y el líder mundial de software de gestión de crisis Everbridge.



7 | Considere el uso de plantillas de listas de riesgos que están disponibles mediante consultorías selectas de gestión de crisis y riesgos para llevar a cabo una evaluación de riesgos de y para su organización. Si bien son de naturaleza genérica, estas listas de riesgos

pueden ofrecer información y una visión fresca y bien investigada sobre los riesgos que puede que no haya considerado hasta la fecha, y pueden aumentar el conocimiento existente sobre los impactos probables. Uno de esos recursos es la "40 Organizaciones Potenciales al Riesgo de Crisis Relacionados con COVID-19" puestos a disposición del G3 para esta publicación por Boardroom@Crisis BV. Desarrollada entre abril y febrero de 2021, la lista se compiló a partir de más de 140 fuentes de datos centradas en los riesgos que han experimentado un cambio significativo para las facilidades, las personas, los procesos, los activos o la imagen de una organización de eventos. [V1.0 Overview List B@C 40Risks.pdf](#)

BOARDROOM@CRISIS
Enabling Preparedness

© Todos los Derechos Reservados 2020 / www.boardroomcrisis.com

40 Riesgos potenciales de crisis organizacional relacionados con COVID-19

Impactos Potenciales
 1. HC = Pérdidas Humanas
 2. OD = Interrupción Operativa
 3. FL = Pérdidas Financieras
 4. RL = Pérdidas de Reputación
 5. LC = Costos de Litigio
 6. RS = Escrutinio Reglamentario

(Ámbito principal de impacto / ejemplos)
 (físico, mental)
 (procesos de trabajo ralentizados o detenidos)
 (directo e indirecto: pérdida de producción, ventas, negocio u oportunidades)
 (directo e indirecto: mala imagen de la empresa o personas a cargo)
 (investigación, juicios, multas o adquisiciones hostiles)
 (revisión, auditoría, investigación, multas por posibles infracciones)

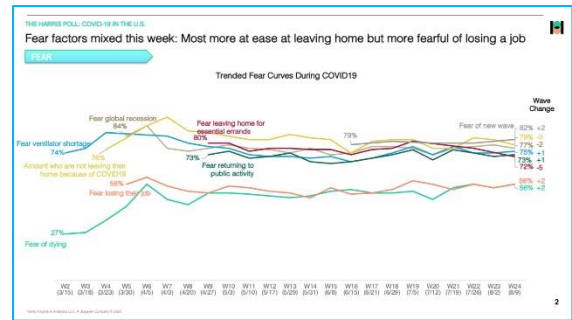
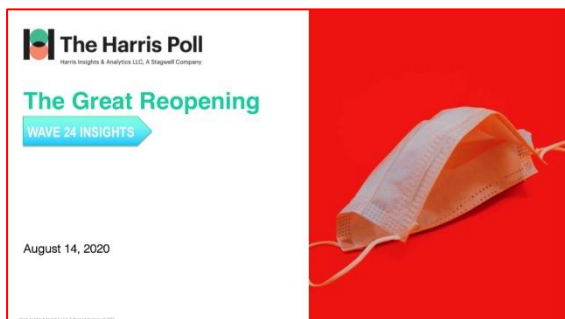
Categoría de riesgo	Tipo de riesgo	Descripción de la manifestación del riesgo	Impactos potenciales
Intencional humano	1. Riesgo de seguridad	1 Ataque cibernético / de redes sociales a la reputación	AD, FL, RL, RS
	2. Riesgo de seguridad	2 Ataque cibernético para apagar sistemas	HC, OD, FL, RL, RS
	3. Riesgo de seguridad	3 Ciberataque para robar información	OD, FL, RL, LC
	4. Riesgo de seguridad	4 Fecha de manipulación del ciberataque	HC, OD, FL, RL, RS
	5. Riesgo de seguridad	5 Ciberataque para extorsionar	HC, OD, FL, RL, LC
	6. Riesgo de seguridad	6 COVID-19 Relacionado con Freud	FL, RL, LC, RS
	7. Riesgo de seguridad	7 (Bio) Terrorismo	HC, OD, FL
	8. Riesgo de seguridad	8 Protesta	HC, OD, FL, RL, LC
	9. Riesgo de seguridad	9 Huelga	OD, FL, RL, LC
	10. Riesgo de seguridad	10 Violación de integridad relacionada con RSE	FL, RL, LC, RS
	11. Riesgo de seguridad	11 Robo de equipos / suministros clave de HSP / PPE	OD, FL, RS
	12. Riesgo de seguridad	12 Negativa a vacunar (también riesgo de RRHH)	HC, OD, RL, LC, RS
	13. Riesgo de seguridad	13 Hacer amenazas (incluyendo contaminar, sabotear)	HC, OD, FL, LC
	14. Riesgo de seguridad	14 Violencia en el lugar de trabajo	HC, OD, FL, RL, LC
	15. Riesgo de seguridad	15 Persona (s) infectando deliberadamente	HC, OD, FL, RL, LC, RS
	16. Riesgo de seguridad	16 Incumplimiento intencional de las normas de salud	OD, RL, LC, RS
	Humano involuntario	17. Riesgo de seguridad	17 Corrupción: Demanda de soborno de licencia de RSE
18. Riesgo de salud y seguridad		18 Persona(s) infectada(s)	HC, OD, FL, RL, RS
19. Riesgo de salud y seguridad		19 Uso erróneo del sistema EPP	HC, OD, FL, RS
20. Riesgo de salud y seguridad		20 Violación del cumplimiento de la normativa de RSE	HC, RL, RS
21. Riesgo de Recursos Humanos		21 Desgaste por fatiga mental (incluido CMT)	OD, FL, RL, RS
22. Riesgo de Recursos Humanos		22 Pérdida de personal clave (despido / cambio de trabajo)	OD, FL
23. Riesgo de Recursos Humanos		23 Incapas de aprender / instrucciones efectivas	OD, FL, RS
24. Riesgo del negocio		24 No preparado para gestionar emergencias de HSE	HC, OD, FL, RL, LC, RS
25. Riesgo del negocio		25 No preparado para la interrupción de la cadena de suministro	OD, FL
26. Riesgo del negocio		26 No preparado para realizar las auditorías requeridas	FL, RL, LC, RS
Fallo técnico	27. Riesgo del negocio	27 No preparado para realizar la debida diligencia	FL, RL, LC, RS
	28. Riesgo del negocio	28 No preparado para la reutilización forzosa de instalaciones	OD, FL, RL, LC, RS
	29. Riesgo del negocio	29 No preparado para el problema de distribución de viciación	OD, FL, RS
	30. Riesgo del negocio	30 Barreras culturales para el control efectivo de virus	OD, FL, RS
	31. Riesgo del sistema	31 Fallos de los sistemas de TI (inc. Impacto en la FMH)	OD, FL, RL, LC, RS
	32. Riesgo del sistema	32 Fallo de alimentación / SMS / ventilación	OD, FL, RS
	33. Riesgo del sistema	33 Fallo en el suministro de agua	OD, FL
	34. Riesgo del sistema	34 Fallo de los sistemas EPP / HSE	HC, OD, LC, RS
	35. Riesgo del sistema	35 (retrasado) Fallo de mantenimiento	HC, OD, FL, RL, LC, RS
	Naturalista	36. Riesgo del negocio	36 Brote de enfermedad - intercontinental
37. Riesgo del negocio		37 Brote de enfermedad - Regional	HC, OD, FL
38. Riesgo del negocio		38 Brote de enfermedad - Nacional	HC, OD, FL
39. Riesgo del negocio		39 Brote de enfermedad - Local	HC, OD, FL, RL, LC, RS
40. Riesgo de salud y seguridad		40 Brote de enfermedad - Organización	HC, OD, FL, RL, LC, RS

Utilizado con permiso. Todos los derechos reservados.

8 | Como parte de su preparación general para la gestión de crisis, coloque un énfasis especial en el seguimiento del bienestar de su personal y del personal de sus socios para prevenir las crisis de personal debido al estrés y la tensión. Su fuerza de trabajo es su activo más importante. Sin gente no hay negocios de eventos. La ansiedad por la pandemia en curso y todos sus innumerables efectos desde el agotamiento hasta la depresión ha aumentado

los niveles en un número sin precedentes de países durante un período de tiempo sostenido. Esto está teniendo su efecto en el personal de los eventos de la industria tanto como en cualquier otro sector, y el trabajo en mantener al personal comprometido y tener un sentido básico de propósito, progreso, seguridad y esperanza sigue siendo importante. Aparte de la información derivada directamente del personal, los medidores de opinión externos también pueden ayudar a medir el nivel de problema y desafío.

Entre los recursos utilizados por algunos gerentes para rastrear el bienestar del personal se encuentran las encuestas a nivel nacional y regional relacionadas con el bienestar mental. Ejemplos de los tipos de encuestas nacionales y de la industria muchas organizaciones de votación de agencias estadísticas generales, sanitarias y nacionales liberan que ofrecen información sobre las tendencias de bienestar mental de la fuerza de trabajo más grande son las puestas a cabo por Ipsos en Francia, el equipo CVoter en la India, la Fundación de Salud Mental en el Reino Unido, Morneau Shepell en Canadá, The Kaiser Family Foundation y The Harris Poll en los Estados Unidos. Las empresas de varias industrias suelen utilizarlas como insumos para la gestión de los programas y políticas de recursos humanos, y esos datos pueden ser importantes para prevenir las crisis internas de personal.



5.4 Alimentos y bebidas y Servicio de banquetes

1 | Alimentos y bebidas y locales y servicios para banquetes deben estar sujetos a una limpieza y desinfección minuciosa, preparación y manipulación de alimentos, almacenamiento de estos, y procedimientos de gestión de residuos. Buenas prácticas deben extenderse a la protección del personal (disponibilidad de equipos de protección personal) y a áreas circundantes como, por ejemplo, baños de uso del personal de alimentos y bebidas y banquetes; salas de refrigeración; armarios de almacenamiento; salas de montaje de carros; pasillos y áreas de cocina y de preparación de alimentos. La orientación de SingEx en Singapur dicta que las áreas comunes deben desinfectarse en su totalidad al menos dos veces al día, y que se debe prestar la debida atención a la ventilación del aire en todas las áreas de preparación de alimentos y bebidas.

Para orientación sobre procedimientos seguros de manejo de alimentos y bebidas, y banquetes, ver los siguientes recursos:

- “COVID-19 and food safety: guidance for food business”, orientación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la preparación de alimentos, exhibición e higiene del personal:

[http://www.aipc.org/uploadFiles/1590420071_WH O-2019-nCoV-Food Safety-2020.1-eng%20\(1\).pdf](http://www.aipc.org/uploadFiles/1590420071_WH O-2019-nCoV-Food Safety-2020.1-eng%20(1).pdf)

- “Best Practices for Retail Food Stores, Restaurants, and Food Pick-Up/Delivery Services During the COVID-19 Pandemic”, Administración de Alimentos y Medicamentos

de los Estados Unidos (FDA), página general de recursos. Esto incluye orientación más detallada, en 8 idiomas, en las siguientes cuatro áreas generales:

- Gestión de la salud de los empleados (incluidos los trabajadores contratados)
- Higiene personal para empleados
- Gestión de operaciones en un establecimiento de servicio de alimentos o tienda minorista de alimentos
- Gestionar el retiro y la entrega de alimentos

https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/best-practices-retail-food-stores-restaurants-and-food-pickup-delivery-services-during-covid-19?utm_campaign=Retail_COVIDretail_04092020&utm_medium=email&utm_source=Eloqua

2 | Para el largo plazo, considere adquirir muebles y accesorios para el área/servicio de alimentos y banquetes que sean “amigables para la limpieza” del COVID-19, que estén diseñados para resistir desinfección intensiva, así como muebles y accesorios hechos con recubrimientos antimicrobianos. Esto último ya se está incorporando en todo, desde ciertos modelos de mesas y sillas hasta pintura de pisos y paredes, y también está cada vez más disponible para accesorios como grifos.

3 | Para obtener instrucciones detalladas sobre cocina, utensilios, ollas y sartenes, platos, herramientas de preparación de alimentos y limpieza de alimentos, consulte las páginas relacionadas en el documento guía de 91 páginas publicado por Ecolab, una de las principales empresas de productos de limpieza del mundo:

https://p.widencdn.net/ayxzsm/Ecolab-Guidance-for-Resuming-Operations---Hospitality_55765-0400-0420



5.5 Transporte y logística

1 | Facilite tanto como sea posible a sus socios que realizan las funciones de entrega, transporte y logística. Al igual que en otros sectores, se está desarrollando una nueva orientación sobre el transporte y el transporte terrestre y vehicular en general. Como regla general, un número significativo de servicios ahora funcionan a un ritmo más lento y con menor capacidad (especialmente los servicios de transporte) debido al distanciamiento físico y los requisitos de seguridad de la salud. Para orientación sobre operaciones seguras de movimiento de paquetes, camiones, camionetas y carga, y de conducción segura, por ejemplo, hacia y desde o alrededor de muelles de carga central o áreas de depósito, consulte los siguientes recursos:

"COVID-19 Guidance for the Package Delivery Workforce", Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de EE.UU. (OSHA):

<https://www.osha.gov/Publications/OSHA3998.pdf>

COVID-19 Guidance for the Package Delivery Workforce

OSHA is committed to protecting the health and safety of America's workers and workplaces during these unprecedented times. The agency will be issuing a series of industry-specific alerts designed to keep workers safe.

If you are in the package delivery industry, the following tips can help reduce the risk of exposure to the coronavirus:

- Encourage workers to stay home if they are sick.
- Establish flexible work hours (e.g., staggered shifts) where feasible.
- Practice sensible social distancing and maintain six feet between co-workers where possible.
- Minimize interaction between drivers and customers by leaving deliveries at loading docks, doorsteps, or other locations that do not require person-to-person exposures.
- Encourage respiratory etiquette, including covering coughs and sneezes.
- Promote personal hygiene. If workers do not have access to soap and water for handwashing, provide alcohol-based hand rubs containing at least 60 percent alcohol. Provide tissues, as well as disinfectants and disposable towels workers can use to clean work surfaces, including vehicle interiors.
- Allow workers to wear masks over their nose and mouth to prevent them from spreading the virus.
- Discourage workers from using other workers' tools and equipment.
- Use Environmental Protection Agency-approved cleaning chemicals from [List N](#) or that have label claims against the coronavirus.
- Encourage workers to report any safety and health concerns.

Ejemplo de información del folleto de OSHA del gobierno de EE. UU. "Guía COVID-19 para la fuerza laboral de entrega de paquetes".

Guía COVID-19 para la fuerza laboral de entrega de paquetes

OSHA se compromete a proteger la salud y la seguridad de los trabajadores de los Estados Unidos y los lugares de trabajo durante estos tiempos sin precedentes. La agencia emitirá

una serie de alertas específicas para la industria diseñadas para mantener a los trabajadores a salvo.

Si se encuentra en la industria de entrega de paquetes, los siguientes consejos pueden ayudar a reducir el riesgo de exposición al coronavirus:

- Anime a los trabajadores a quedarse en casa si están enfermos.
- Establezca horarios de trabajo flexibles (por ejemplo, turnos escalonados) cuando sea factible.
- Practique el distanciamiento social sensato y mantenga seis pies (aproximadamente dos metros) entre compañeros de trabajo siempre que sea posible.
- Minimice la interacción entre los conductores y los clientes dejando las entregas en los muelles de carga, en las puertas u otros lugares que no requieren exposiciones de persona a persona.
- Fomentar las reglas de etiqueta en cuanto a lo respiratorio, incluyendo cubrirse al toser y al estornudar.
- Promover la higiene personal. Si los trabajadores no tienen acceso a agua y jabón para lavarse las manos, proporcione desinfectantes para manos a base de alcohol que contengan al menos 60 por ciento de alcohol. Proporcione pañuelos desechables, así como desinfectantes y toallas desechables que los trabajadores puedan usar para limpiar las superficies de trabajo, incluyendo los interiores de los vehículos.
- Permita que los trabajadores usen máscaras sobre su nariz y boca para evitar que propaguen el virus.
- Disuadir a los trabajadores de usar herramientas y equipos de otros trabajadores.
- Use productos químicos de limpieza aprobados por la Agencia de Protección Ambiental, de la Lista N, o que en su descripción de contenido indiquen que son contra el coronavirus.
- Aliente a los trabajadores a informar cualquier inquietud sobre seguridad o salud.

"Guidance on Health and Safety for Drivers and Truck Drivers during COVID-19" de Ontario, Canadá - Servicios de seguridad y prevención en el lugar de trabajo (WSPS):

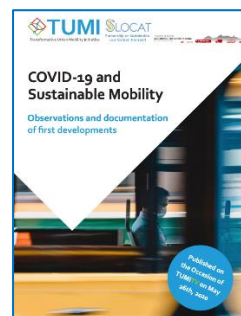
<https://www.wsps.ca/WSPS/media/Site/Resources/Downloads/covid-19-drivers-health-and-safety-guidance.pdf?ext=.pdf>

"COVID-19 Best Practices for Motor Carriers", British Columbia Trucking Association, Canada: https://www.bctrucking.com/sites/default/files/bcta_covid-19_best_practices.pdf

"Cargo Truck Crew Prevention of Pandemic Influence" página de recursos de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de los EE. UU. (CDC). Este recurso ofrece orientación en inglés y en español:

<https://www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/archived/cargotrucking.html>

2| Si bien se escribe con un propósito específico (promover la movilidad sostenible) desde una perspectiva específica, el estudio conjunto TUMI - SLOCAT - Transporte sostenible en China "Covid-19 y movilidad sostenible – Observaciones y documentación de los primeros desarrollos" describe una serie de medidas emprendidas en autobús, taxi y otros servicios de transporte para mitigar los riesgos. De interés, el estudio también ofrece información sobre los plazos de la intervención gubernamental en los servicios de tránsito: cuando, teniendo en cuenta qué plazos, los plazos que modificaron o recortaron el servicio. Esto incluye datos perspicaces de una serie de estudios de casos centrados en Túnez, Brasil, Perú, Costa Rica y Liberia. Se puede acceder al estudio en: https://www.transformative-mobility.org/assets/publications/2020_05_TUMI_COVID-19-and-Sustainable-Mobility.pdf



Se puede encontrar información actualizada para centros de eventos y convenciones del Gobierno local canadiense (Provincia de Alberta) sobre conductores de taxis, limusinas y uso de viajes compartidos aquí:

<https://open.alberta.ca/dataset/0baee684-64f7-4d0a-bce6-001555394f12/resource/6a98d2ae-b95d-4cb9-842a-7708e7b789bb/download/covid-19-relaunch-guidance-taxis-limos-rideshares-2020-0629.pdf>

Información actualizada para centros de eventos y convenciones de los Centros de Control y Prevención de Enfermedades (CDC) del gobierno nacional de los EE. UU. sobre el uso de autobuses, furgonetas y conductores de limusina se puede encontrar en:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/bus-transit-operator.html>

Un PDF con información de los CDC, específicamente para los conductores de camiones, se puede encontrar en:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/community/long-haul-truck-drivers-COVID-19.pdf>

Las autoridades británicas han actualizado repetidas veces varias de sus recomendaciones de seguridad sanitaria en transporte público en los últimos meses, especialmente para los pasajeros de autobuses, taxis, vehículos compartidos y transbordadores. Se puede acceder a más información a través de:

<https://www.gov.uk/guidance/coronavirus-covid-19-safer-travel-guidance-for-passengers>

Información para centros de eventos y convenciones sobre nuevos conceptos en cuanto a limpieza e higiene de autobuses, furgonetas y limusinas, incluido el uso de tecnología UV para la limpieza de autobuses en China y el uso de tejidos auto limpiantes que se están desarrollando en Francia, puede encontrarse aquí:

<https://www.youtube.com/watch?v=KDGvDYrHg8E>

<https://www.euronews.com/2020/06/09/french-company-develops-self-cleaning-fabric-that-could-kill-coronavirus>



3 | Considere las posibilidades de participar en un concepto de eventos o burbujas de viajes. Varias versiones de un "concepto de burbuja" han surgido desde mediados de 2020 en respuesta a la pandemia del COVID como un medio para permitir que las personas viajen a destinos de manera segura o asistan a eventos particulares, ya sea en grupos designados más pequeños, como un equipo de gestión deportiva o empresarial o en grupos más grandes y menos definidos, como los pasajeros de viajes aéreos.



Imagen cortesía de Freepik.com

Algunos de estos conceptos de la era COVID han recibido nombres descriptivos, desde Social Bubble, hasta (Air) Travel Bubble y Sports Bubble, Event Bubble y Corona Corridor. De estos, la burbuja de viajes (aéreos) y la burbuja deportiva se han convertido quizás en las más conocidas. El primero como un concepto para mejorar la conectividad segura punto a punto entre países con pandemia de COVID de bajo riesgo, un esfuerzo respaldado por la asociación global de aviación IATA, y el segundo para aislar a los equipos deportivos antes de los juegos o torneos clave, ellos mismos establecidos en "burbujas", de fútbol profesional, cricket, baloncesto y patinaje sobre hielo.

En la medida en que los conceptos de burbujas tienen características de desarrollo en común, estas tienden a centrarse en:

- Un viaje o evento definido al que asiste un grupo en particular para el que se aplican las medidas de limitación de riesgos COVID médicas y de higiene integradas.
- Aislamiento de personas en el grupo ("estar en una burbuja") a través de la limitación del contacto físico.
- Controles administrativos y registrales en torno al proceso.
- Aplicación de un régimen de pruebas regular y estrictamente controlado.
- Uso de una capacidad de rastreo (si alguien se contagia)
- Uso de instalaciones especialmente seleccionadas, preparadas y mantenidas (para comida, dormir, reunirse, competir) y modalidades de transporte (autobuses, camionetas, aviones, etc.)



Tendencia reciente. Diseño de íconos de burbuja de viajes para público masivo. Derechos: confinder.com

Desde el primer trimestre de 2021, el estado de vacunación de quienes viajan o se reúnen también se ha convertido en un factor en varios conceptos de burbujas, pero esto aún no ha encontrado una aplicación generalizada. Una de las razones por las que no es así es la falta de un tipo de pasaporte de vacunación internacional o ampliamente reconocido. Varias aerolíneas y organizaciones de reserva de viajes, desde Amadeus & Clear a Ryanair, y Malaysia Airways, han estado probando conceptos basados en aplicaciones desde el cuarto trimestre de 2020 en adelante. Una de ellas, la aplicación "World Pass" de Singapore Airlines, probada por primera vez en vuelos desde y hacia Kuala Lumpur y Yakarta en diciembre de 2020, entró en su segunda fase de prueba en marzo de 2021. Se basa en la

plataforma de salud digital desarrollada por IATA y ganó mucha atención recientemente como un caso de prueba prometedor.

Para los centros de convenciones y recintos feriales, así como para los organizadores de eventos, los conceptos de burbujas siguen siendo, en gran medida, experimentales y en rápida evolución. Muchos de los primeros conceptos han implicado cuarentenas a veces prolongadas, que es lo que los ha convertido en un elemento no apto para la mayoría de los viajes de negocios. Además, para muchos existe la preocupación de que si un gerente comercial importante se enferma en el extranjero o no puede regresar porque un brote de COVID provoca el cierre de un corredor aéreo, la empresa puede correr un riesgo elevado si el concepto implica un período de viaje demasiado largo.

Observado esto, parecen estar surgiendo dos tipos de modelos, y Singapur está a la vanguardia del desarrollo de ambos:

1 | La burbuja de las visitas de negocios

Un concepto de enfoque estrecho, estrictamente controlado por el cual los viajeros pueden visitar un lugar en particular, y dentro de él, salas de reuniones particulares para reuniones que pueden extenderse durante varios días; y

2 | La burbuja de conferencias y ferias

Un concepto centrado en el viaje mediante el cual un viajero puede unirse a un grupo de personas que asisten a un evento en particular, el viaje y el lugar de hecho forman parte de una cadena logística sellada que se mueve a través de entornos controlados, pero uno permitiendo la interacción real del grupo en el destino.

La burbuja de la visita de negocios

El concepto de burbuja de visita de negocios es sencillo: el viajero, siempre que se cumplan varios requisitos de preinscripción, pruebas y otros requisitos de seguridad sanitaria, puede:

- Volar al país donde se llevarán a cabo las reuniones de negocios;

- Ser transportado desde el aeropuerto directamente a la burbuja sellada del recinto;
- Haberse realizado la prueba COVID como un control para proteger el destino (recinto y país);
- Poder reunirse e interactuar personalmente con los participantes del evento, pero estar físicamente separados de ellos; y
- Salir directamente (normalmente se permiten varias reuniones/días).

Quizás el modelo más conocido para esto es "Connect@Changi", lanzado en febrero de 2021. El nombre significa el aeropuerto internacional de Singapur, y la instalación de reuniones designada, operada por SingEx, está a solo 5 minutos en automóvil de ese aeropuerto.

Anunciado como "el primer intercambio comercial del mundo" y una "experiencia de prueba, estancia, trabajo, encuentro", Connect@Changi cuenta con el respaldo de la empresa nacional de desarrollo y financiación Temasek, y está destinada a servir como punto de partida para las reuniones de negocios internacionales en Singapur.



El sello distintivo del plan es que no es necesaria con cuarentena, ya que el grupo visitante no interactúa físicamente con los que se encuentra. Al utilizar salas de reuniones especialmente equipadas y ventiladas que tienen una pantalla de vidrio en el medio, el concepto permite una interacción próxima al tiempo que reduce el riesgo de posible contaminación a casi cero.

Construido con el uso de cápsulas ubicadas en los pabellones 7-10 de SingEx, separados y aparte de las áreas principales de conferencias y exposiciones en los pabellones 1-6, el alojamiento de corta estancia 'construido especialmente para el piloto' ofrece medidas especiales de control de clima y ventilación, mantiene las entradas y salidas separadas y tiene paneles de vidrio herméticos que separan

las habitaciones. Los visitantes permanecen un mínimo de 24 horas, período de espera del resultado de la prueba inicial, y se les permite quedarse hasta 14 días. La escalabilidad está integrada en el concepto: comenzó el 18 de febrero con 140 habitaciones de hotel y 40 salas de reuniones que pueden acomodar hasta 22 personas, hay planes para extender el programa para poder atender hasta 1.500 visitantes.

[Acceda a la página web acá.](#)



Una de las salas divididas por vidrio de Connect@Changi

En otras partes del mundo se están experimentando variantes menos controladas del modelo Connect@Changi, pero la mayoría de ellas operan fuera de la industria MICE. Un ejemplo es Smartworking@Sea, un concepto dirigido por la compañía de cruceros italiana MSC Crociere, que ha convertido su crucero MSC Grandiosa en una plataforma flotante de hotel-FMH- para pequeñas empresas que desde el primer trimestre de 2021 tiene como objetivo navegar una ruta internacional corta y consistente en el Mar Mediterráneo hasta con 1.500 pasajeros por viaje.

La burbuja de conferencias/ferias

El alcance y el rigor de los esfuerzos en esta categoría ha variado hasta la fecha, por ejemplo, Abu Dhabi estableció una forma de burbuja de viajes "ligera" para su feria internacional de defensa de febrero de 2021 (IDEX y NAVDEX) celebrada en el Recinto Ferial de Abu Dhabi. El evento, con más de 62.000 asistentes y sin infecciones de COVID reportadas, fue aclamado como un éxito, y muchos aspectos de su planificación incluyeron características de "burbuja de viaje". Esto señalado, no hubo una segmentación específica de los individuos en los grupos que

los mantuviera separados de los demás, en el núcleo del concepto de burbuja.



Recinto Ferial de Abu Dhabi, donde se llevó a cabo IDEX y NAVDEX en febrero de 2021

Mucho más ajustada en su organización, y más extensa y fundamental en su alcance y ejecución, y con eso considerado un verdadero concepto de burbuja, es la burbuja de viajes tal como la aplica actualmente para ciertos eventos el Singapore Tourism Board (STB), quizás el líder global en términos de nivel de detalle y amplitud del concepto.

El programa permite conferencias que reúnen a un máximo de 250 personas, subdivididas en grupos de burbujas separados de 50. El número 50 se eligió deliberadamente, ya que permite rastrear de manera efectiva cualquier caso de COVID dentro del grupo, y se alinea con el programa Safe Business Events o marco SBE diseñado para eventos MICE. Dentro de estos grupos de 50, las personas se subdividen en pequeños grupos de 5-8 personas cada uno, lo que facilita el tránsito en un solo vehículo y permite arreglos de mesa establecidos o fijos (siempre el mismo grupo pequeño) para todas las comidas.

SAFE MANAGEMENT MEASURES (SMMs) FOR MICE EVENTS*

- Guidelines on Group Sizes:** Pax within each zone¹ ≤ 50; Pax within each cohort² ≤ 20; Pax within each group³ ≤ 8
- Safe Distancing:** Ensure spacing between individuals at all times. ≥ 1m
- Operating Capacity:** Of space per attendee for event spaces that exceed 930sqm. 8sqm
- Limit Opportunities for Close Contact:** Ensure no intermingling between any cohorts and zones at any time.
- Framework to Monitor Health:** Submit 2 post-event reports consisting of:
 - photographic evidence of SMMs, and
 - health-monitoring of all attendees. EOs

El CEO de AIPC, Sven Bossu, viajó a Singapur desde Bélgica para asistir a la Conferencia de

Líderes de Convocatoria de PCMA del 11 al 15 de enero de 2021, viviendo el proceso de la burbuja de viajes para asistir a una reunión internacional en el extranjero con un "Itinerario controlado" de principio a fin. Resultó una visita positiva, útil y relativamente tranquila, con una conferencia productiva en el Sands Expo and Convention Center. "En general, estuvo muy bien organizado y el STB fue definitivamente de gran apoyo al brindar asistencia en la planificación", relata Bossu. Un aprendizaje clave: "Hay un espacio limitado para encuentros espontáneos y para tener un tiempo verdaderamente productivo, es absolutamente necesario que inviertas en tu propia planificación; solo puedes tener las reuniones que estableciste una semana antes, así que pon el gran esfuerzo allí para la recompensa".



Los siguientes puntos relatan los pasos principales de la experiencia de la conferencia de viajes burbuja del Sr. Bossu, describiendo lo que experimentaría un asistente a la conferencia en Singapur:

1| Una semana antes de llegar| Agenda detallada para presentarse al oficial de enlace STB (Junta de Turismo de Singapur).

2| 72 horas antes de llegar| Realice una prueba con hisopo y asegúrese de tener impresos los resultados de la prueba (en inglés) para mostrar al equipo de embarque en el aeropuerto de salida (junto con los demás documentos que demuestren la justificación del viaje, la carta de autorización y el comprobante de seguro, facilitados por STB a través de Heymondo y AXA).

3| A la llegada| Realice una prueba de hisopo en el aeropuerto antes de que lo lleven a su habitación de hotel, donde deberá esperar los resultados. Al mismo tiempo, se le proporciona su token, que debe escanear cada vez que entre o salga de un edificio, tienda, etc. (tiene

la misma función que la aplicación que utilizan todos los habitantes de Singapur).

4| Una vez que reciba los resultados de su prueba | En 4 horas, puede seguir la agenda detallada que envió la semana anterior; sin embargo, no se permite ninguna desviación, así que asegúrese de planificar cuidadosamente.

5 | Todas las mañanas y tardes | Debe tomarse la temperatura (el dispositivo fue proporcionado por STB) y enviar una foto del resultado al oficial de enlace designado.

6| Familiarizándose con Singapur | Se crearon burbujas de 5 (4 invitados + 1 guía) que podían visitar la ciudad, ir a restaurantes, visitar museos, etc. Esta mini-burbuja permaneció igual durante todo el viaje para respetar los protocolos de seguridad.

7| El evento | El miércoles y jueves de esa semana, unas 250 personas (en burbujas de 50) pasaron por una prueba rápida (en 8 minutos), mostrando los resultados de la prueba en su teléfono móvil antes de ingresar a las salas de conferencias. A los delegados se les permitió mezclarse dentro de su burbuja de 50 personas, pero no se permitió mezcla entre las burbujas.



Jardín de Connect@Changi

8|Eventos sociales | Esto permitió la realización de eventos sociales en el recinto (cóctel, cena, café, etc.) respetando la regla de los 50.

9|Salida | Salida el jueves en la noche. El miércoles (el día anterior), se realizó una prueba de hisopo y se proporcionaron los resultados de la prueba para el viaje de regreso.

La prueba de frotis nasal COVID estándar que se usó durante todo el viaje fue la prueba rápida de antígeno o ART, que generalmente

toma aproximadamente 20 minutos para producir resultados. [Puede encontrar un breve video de sinopsis de la Conferencia de Líderes de Convocatoria de PCMA de enero de 2021 aquí.](#)

El desarrollo de buenas prácticas probadas en Singapur y en otros lugares es para la descripción, la instrucción y para generar material de marketing para que los viajes de burbujas de conferencias/ferias sean lo más claros posibles, con el paso a paso y muy explicativos, ya que muchos lectores serán viajeros primerizos que no estarán familiarizados con lo que conlleva este proceso. Para ejemplos de textos que se adhieren a las buenas prácticas destinadas a explicar los pasos o aspectos de un evento o una burbuja de viaje, consulte los siguientes documentos:

- Este texto "Facilitar la entrada para los viajeros MICE", publicado por la Junta de Turismo de Singapur, informa al lector sobre los detalles de un viaje seguro a la ciudad-estado.

[Accede al documento aquí.](#)

- Este texto explica cómo funciona la burbuja de viajes prevista por Cathay Pacific entre Hong Kong y Singapur. Se titula "Así es como funciona la burbuja de viajes de Singapur".

[Acceda a esta página web aquí.](#)

- Para obtener artículos sobre el desarrollo de planes de viajes de aerolíneas, aplicaciones, burbujas de aire, corredores verdes y programas de prueba, consulte la página de la Asociación de experiencias de pasajeros de aerolíneas (APEX).

[Acceda a la página web aquí.](#)

5.6 Proveedores externos

1 | Facilite, tanto como sea posible, sus programas de seguridad sanitaria a las empresas y organizaciones externas claves. Verifique que sus proveedores, ya sean audiovisuales, de software, de medios o cualquier otro tipo de empresa, también tengan algún tipo de programa de seguridad

sanitaria; si su programa se puede alinear con el suyo; y dónde puede ayudarlos a desempeñarse bien en su recinto. Áreas entre las que puede ofrecer asistencia:

- Evaluación de salud de su personal cuando ingresan;
- Involucrar a su personal en todas las sesiones informativas de seguridad;
- Compartir, si es apropiado, o cuando así lo sea, los suministros de equipos personales de protección;
- Tener en consideración, lo mejor posible, las solicitudes de planificación;
- Integrar o conectar personas y software de proyectos de planificación del tiempo de trabajo;
- Compartir y proporcionarles los conocimientos más recientes sobre seguridad sanitaria;
- Asistir con operaciones seguras de carga y descarga, según corresponda.

2 | La principal fuente de noticias mundial sobre cumplimiento, ética y auditoría, Corporate Compliance Insights, incluye un artículo en su sitio web del director de investigación tecnológica y asesoramiento de la firma ISG, David England, en el que se describe un enfoque estratégico para mejorar la gestión de la relación de una organización con proveedores externos en la era COVID-19. Se puede acceder al artículo en:

<https://www.corporatecomplianceinsights.com/covid-19-third-party-risk-management/>

Información sobre un nuevo modelo para adaptar el monitoreo de proveedores externos en el contexto de COVID-19, desarrollado por la consultora International Advisory Products and Systems (i-APS), puede encontrarse en:

<http://www.i-aps.com/pdf/Guidelines-for-Adapting-Third-Party-Monitoring-in-The-Context-Of-The-Covid-19-Outbreak.pdf>

5.7 Hoteles

1 | Los recursos generales de buenas prácticas sobre los procedimientos y protocolos de

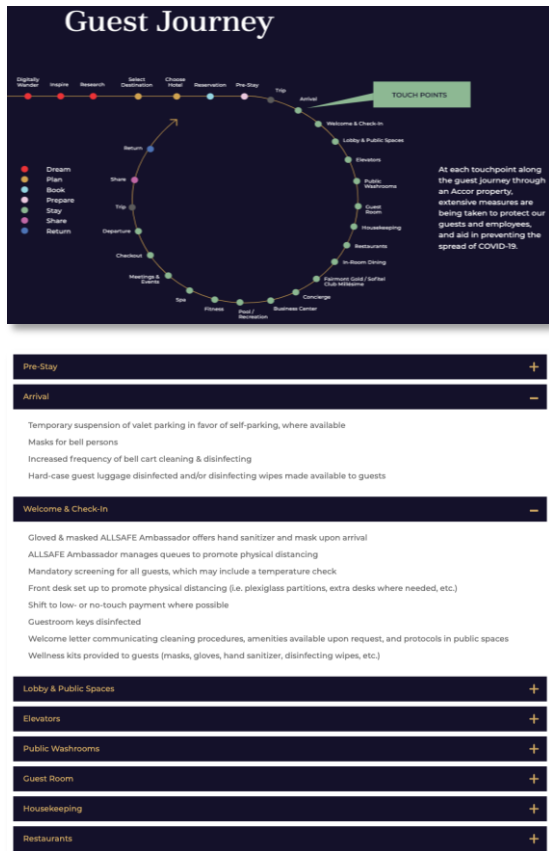
seguridad sanitaria COVID-19 para los hoteles incluyen los siguientes:

- Guía de la Asociación Estadounidense de Hoteles y Alojamientos (American Hotel and Lodging Association -AHLA-) en forma del folleto "Estadía Segura – Pautas mejoradas para toda la industria sobre limpieza de hoteles en respuesta a la COVID-19." Por favor ver: https://www.ahla.com/sites/default/files/safestayguidelinesv3_081420_0.pdf



- Los marcos de seguridad sanitaria y las medidas de control descritos en las páginas web de las principales cadenas hoteleras de todo el mundo, que van desde Accor, Radisson, Antanan, 1Hotels, Okura, Hilton, Wyndham hasta Anantara. La mayoría de las cadenas de lujo han desarrollado su propio marco y estándar, muchos en colaboración con las principales empresas e institutos de tecnología de la salud, investigación pandémica y limpieza. La mayoría de estos marcos y sus medidas subyacentes abarcan las operaciones de hotelería, así como las instalaciones para eventos, y presentan infografías cada vez más sofisticadas. Nona Reuter, diseñadora gráfica de publicaciones de UNICEF en Nueva York, señala: "La gente recordará la imagen sobre una lista de viñetas de texto. A medida que la transferencia de información pública alrededor de COVID-19 pasa cada vez más de sólo transmitir lo necesario a incluir mensajes opcionales (como 'estamos al control' o 'te mantenemos a salvo con comodidad'), una buena infografía gana en valor. Lo vemos con hoteles, pero es cierto en todas las industrias, especialmente donde el marketing juega un papel importante. Los buenos gráficos permiten una comprensión más rápida y hacen que el mensaje se fije."

Un ejemplo de página actualizada con información de seguridad sanitaria basada en infografía es la producida por Hoteles Accor, que permite a los visitantes de la página web profundizar en medidas específicas para cada paso de “la travesía del invitado” o “Guest Journey”.



- Safehotels, con sede en Suecia, la cual califica a los hoteles por la calidad de sus operaciones de seguridad y protección, ha introducido como una de sus nuevas ofertas de auto acreditación una lista de verificación que los hoteles pueden utilizar para comprobar sus medidas de control COVID-19. La lista de verificación se puede utilizar a través de su sitio web: <https://safehotels.com/>

Por separado, los puntos clave de la lista de verificación se pueden proporcionar en el siguiente documento (proporcionado por separado por Safehotels a AIPC, ICCA y UFI): [CovidClean Key Point Checklist.xlsx](#)

- Ecolab, una de las principales empresas de higiene, infecciones y soluciones de agua saludable del mundo, ha publicado un documento altamente detallado de 91 páginas:

"Guía Ecolab para la Reanudación de las Operaciones" centrado en la industria hotelera que cubre hoteles, además de operaciones de servicio de alimentos, así como operaciones de lavandería. Por favor ver: https://p.widencdn.net/ayxzm/Ecolab-Guidance-for-Resuming-Operations---Hospitality_55765-0400-0420



- Específicamente para la seguridad sanitaria de la piscina del hotel, la Asociación Asiática Americana de Propietarios de Hoteles ha desarrollado una hoja de recomendación con prácticos consejos de seguridad sanitaria COVID-19 para el entorno de la piscina. Se puede encontrar en: https://www.aahoa.com/docs/default-source/default-document-library/aahoadownload_hotelpoolconsiderations_final.pdf?sfvrsn=4c593c9f_2&cldee=cnlhbkBhYWhvYS5jb20%3d&recipientid=contact-d92423988589ea118104000d3a03faaf-6c68194355f24dc7894f46e43ed9a41b&esid=0bd5fcd8-949b-ea11-8102-000d3a01cfd3

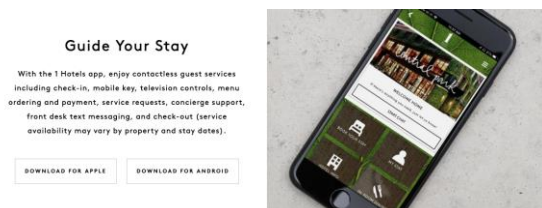
2 | Considere la posibilidad de utilizar un régimen independiente de certificación de seguridad sanitaria COVID-19 para hoteles, como los de Safehotels, SGS y Cristal International. Andy Williams, vicepresidente de Safehotels, con sede en Suecia y reconocida por ICCA, particularmente nota "un aumento muy fuerte en nuestro programa de certificación de tres niveles". Señala que "tanto los hoteles individuales como las principales cadenas hoteleras están cada vez más ansiosos por demostrar que están tomando medidas reconocidas internacionalmente para mantener un ambiente seguro para los visitantes, y no sólo lo que las autoridades locales prescriben". Los tres niveles de certificación implican una autoevaluación, una comprobación electrónica "e-check" realizada

a distancia o una visita física de los inspectores de Safe Hotels. Para más detalles consulte <https://safehotels.com> o el documento PDF 'CovidClean Guidelines'



3 | Considere la posibilidad de extender el servicio marco de seguridad sanitaria de su hotel más allá de la norma hasta el nivel de soporte médico remoto. Una de las compañías hoteleras globales que lo hacen es el Grupo Accor, que en cooperación con el seguro AXA ofrece ahora acceso gratuito a teleconsultas médicas para huéspedes en sus más de 5.000 hoteles.

4 | Considere las posibilidades que están siendo ideadas y puestas en uso por el sector hotelero en cuanto a utilizar Apps en el teléfono privado del huésped para convertirlo en una llave remota y control remoto para eliminar la necesidad de que un huésped utilice la llave del hotel y toque varios botones y controles del servicio de habitaciones. Numerosas empresas de software especializadas están creando todo tipo de soluciones de hospitalidad remotas y sin contacto, incluyendo Guestline, IntraEdge, Vouch, Beachy y Nuvola. La cadena hotelera 1Hotels, por ejemplo, ofrece una aplicación cuyas funciones permiten a los huéspedes hacer el check-in sin contacto, una llave móvil, control de TV, pedidos de menú, servicio de conserjería y check-out.



5 | En caso de cierre forzoso de un hotel debido a una cuarentena o una orden de limpieza profunda por parte de las autoridades, es útil la orientación elaborada por la consultora Petra Risk Solutions. Si bien

el enfoque de esta guía se centra en la reapertura de negocios, los contratiempos temporales pueden dar lugar a que los hoteles tengan que cerrar temporalmente de nuevo por motivo de cuarentena o de "limpieza profunda". Un buen recurso para obtener información sobre esta contingencia es el informe "Recomendaciones generales para hoteles con operaciones cerradas" desarrollado por Petra Risk Solutions, con sede en California, respaldado por la asociación de la industria AHLA. La empresa está especializada en consultoría de riesgos de hospitalidad y desarrolló la guía con la aportación de una amplia gama de organizaciones de hospitalidad.

<https://www.petrarisksolutions.com/Forms/Files/PETRA%20General%20Closed%20Hotel%20Operations%20Recommendations%20AHLA.pdf>



PETRA
RESOURCES

[Closed Hotel Operations Recommendations](#)

6 | Considere tecnología desarrollada para hoteles "unmanned" (controlados remotamente) o "no staff at all" (sin personal en absoluto). El pionero en el concepto de "unmanned hotel", sin personal presente en el lugar y con todos los servicios prestados sobre la base de remoto y de autoservicio, fue el gigante tecnológico chino, grupo Alibaba, a finales de 2018. Desde el lanzamiento del Hotel FlyZoo en Hangzhou, se ha agregado un segundo hotel. El interés por las características ha aumentado considerablemente desde el inicio de la pandemia COVID-19, según varias noticias y fuentes de la industria, y en todas las herramientas y procesos que permiten la asistencia remota y reducen el contacto físico en particular. Un videoclip introductorio sobre el hotel original y su concepto está disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=kLwCG-5sOKY>

7 | Considere monitorear los seminarios web regulares de las asociaciones de hoteles sobre las tendencias de la industria hotelera mundial, continental y por país relacionadas con la COVID-19. STR es una firma consultora

propiedad de CoStar Group que se especializa en hoteles. Apoya a la Asociación Estadounidense de Hoteles y Alojamiento (AHLA) y se asocia con seminarios web de actualización del sector hotelero internacional. Esto incluye tendencias regionales de todo el mundo, así como un enfoque en países específicos y grupos de países.

Los detalles se pueden encontrar en: <https://str.com/data-insights-blog/coronavirus-hotel-industry-data-news>



6. Buena práctica: Implementando control de multitudes

1 | Uso incrementado de la gestión del flujo de asistentes en comparación con los días previos a COVID-19 para detectar cualquier problema potencial en torno a medidas y requisitos de distanciamiento físico temprano. Considere dicha gestión desde al menos tres perspectivas:

- La capacidad de monitorear y detectar problemas (lea: problemas / anomalías / demoras);
- La capacidad de ralentizar (administrar) el flujo hacia el punto donde surge el problema;
- La capacidad de abordar o resolver (intervenir para solucionar) el problema.

"Interpretar multitudes es el núcleo de nuestro negocio, ya que la seguridad de los visitantes, los organizadores y el personal es siempre nuestra principal prioridad", observa el Gerente Consultor de Seguridad de la RAI Amsterdam, Rik Hoogendoorn. "COVID-19 está cambiando algunas de las modalidades, pero la base sigue siendo un programa fuerte y sólido de gestión de multitudes".

2 | Dependiendo de su recinto y evento, se debe considerar monitorear los flujos de personas en y alrededor:

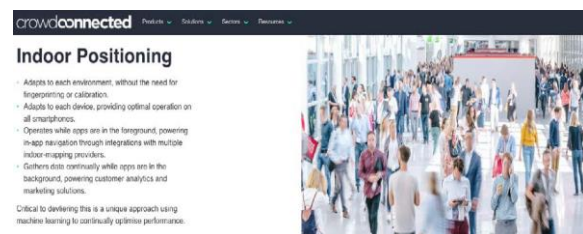
- Rutas de acceso a la periferia (para personas caminando o en transporte público) y al estacionar (para aquellos en automóviles)
- Áreas de estacionamiento
- Áreas previas a la cola
- Colas
- Puntos de acceso
- Puntos de salida
- Áreas interiores principales
- Áreas de conexión interior
- Áreas de hall interno

3 | Es importante planificar para no omitir, y tener la capacidad del personal de intervenir y abordar un problema o incidente. Esto puede ser una persona enferma; un escáner de control de acceso que deja de funcionar; algo que bloquea una ruta para que nadie pueda

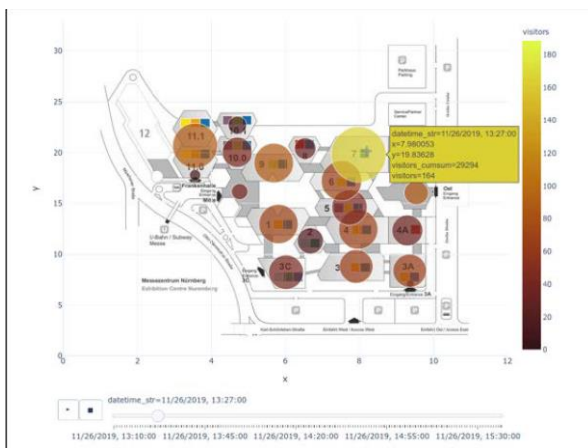
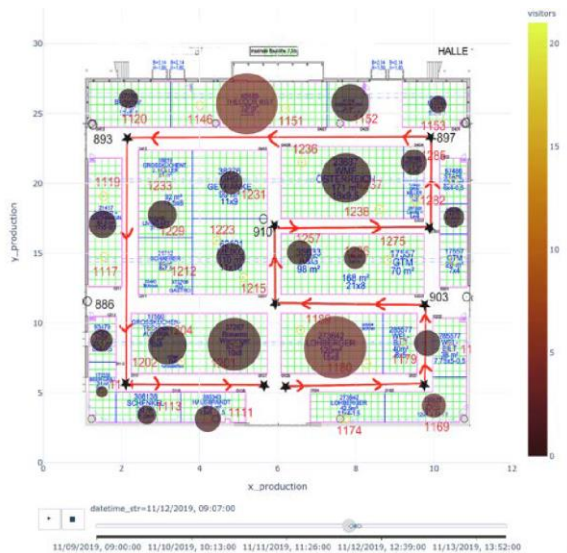
pasar; una disputa; o incluso una pelea. Para este propósito, considere qué reglas locales sanitarias y de seguridad y qué regulaciones estatales están permitidas y considere varias opciones.

Esto incluye enviar un miembro del personal de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y otro de seguridad, juntos para verificar una situación, o un tipo de "equipo de respuesta a incidentes" estándar compuesto por varios miembros del personal, por ejemplo, uno equipado con equipamiento de protección personal adicional.

4 | Los medios para monitorear la gestión del flujo de los asistentes generalmente se centran en una combinación de cámaras de seguridad y capacidades de software cada vez más inteligentes, seguridad vigilante y por personal, contadores de personas manuales y electrónicos (lectores de cruce de puntos) y capacidades de seguimiento y monitoreo de una variedad de personas en rápida expansión. Este último a su vez se centra en el control de acceso y la tecnología de teléfono personal / aplicación / redes sociales, incluido el seguimiento habilitado por Bluetooth. Entre los proveedores líderes de la industria en este campo se encuentran Crowd Connected y Waytation, que ofrecen tecnología avanzada de seguimiento de visitantes de eventos.



Conjunto de soluciones de Crowd Connection que incorpora software basado en aplicaciones.



Imágenes cortesía de Waytation que muestran diferentes pantallas de datos de seguimiento.

Los flujos de multitudes y la posición de individuos particulares pueden mostrarse en diferentes formatos de forma continua mediante dicha tecnología e integrarse con:

- Gestión del proceso de registro
- Gestión del uso del sitio por partes interesadas
- Gestión de la presencia del asistente en el sitio
- Gestión del uso de catering y banquetes por parte de los asistentes

Ya existen tecnologías que cumplen con la ley de privacidad, por ejemplo, para cumplir con las regulaciones GDPR, y varias compañías destacan esto en sus materiales de marketing y ofrecen una explicación amplia de cómo su tecnología protege la privacidad de las

personas y cumple con varias regulaciones nacionales e internacionales. Además del seguimiento:

5 | Aplique la tecnología de rastreo no solo para rastrear la presencia de personas, sino también para integrarla con el (pre) registro y planificar su llegada y presencia en espacios programados para el desarrollo, evento y desarme posterior al evento de stands, exposiciones y similares.

6 | Tenga en cuenta su capacidad para facilitar los esfuerzos de seguimiento y localización del virus respaldados o solicitados por el gobierno. Estos mismos datos pueden, en la mayoría de los casos, dependiendo de la configuración de privacidad, usarse para cualquier propósito de seguimiento y rastreo de alertas COVID-19.

7 | Considere transmitir datos de densidad de multitudes directamente a los "propietarios de eventos" para que puedan ejercer directamente la responsabilidad de supervisar a los asistentes, a menudo sus propios empleados. Hacer cumplir las regulaciones puede ser un proceso de fricción. En la medida en que los propietarios, empleadores, supervisores o colegas de la organización puedan hacer la entrega de "nos gustaría que observen mejor las reglas", es probable que el efecto sea mayor. Proporcionarles un flujo de datos de densidad de multitudes podría permitirles hacer esto.

8 | Tenga en cuenta que es probable que las buenas prácticas de control de multitudes en relación con COVID-19 cambien en el futuro, particularmente para eventos en vivo que involucran música o movimiento. Entre los factores que algunos especialistas notan que llevará tiempo y experiencia evaluar, se encuentran los efectos de las personas que usan máscaras, por ejemplo, en eventos de música en vivo, ya que las personas, por un lado, se vuelven difíciles de reconocer y, por otro, pueden experimentar una ansiedad más alta de lo normal.

7. Buenas Prácticas: Fomentar y Hacer Cumplir las Medidas

7.1 Visualización de medidas y regímenes de limpieza

1 | Muestre los procedimientos de seguridad sanitaria en texto impreso y en forma gráfica, según corresponda, tanto como sea posible para que todos puedan ver, absorber y aprender. Tableros de señalización, paredes, puertas, espejos de baño, tableros electrónicos, tableros de anuncios, folletos, volantes: todo lo importante para usar para reforzar los mensajes básicos sobre limpieza, comportamiento personal, responsabilidad personal, reglas de conducta y similares. La orientación ofrecida es preferiblemente corta, clara y visualmente respaldada por gráficos en negrita para ayudar a transmitir mensajes de manera rápida y efectiva. Esto es particularmente importante en entornos con gran cantidad de visitantes extranjeros.



Ejemplos de gráficos de buenas prácticas de Lear Corporation "Safe Work Playbook" y un afiche del gobierno de EE. UU.

2 | Considere el uso de pantallas de advertencia automáticas que pueden detectar transgresiones automáticamente, por ejemplo, personas que no usan mascarillas cuando deberían. Una nueva herramienta de advertencia interactiva que se puede implementar en áreas interiores donde se debe usar una mascarilla es la 'Rosa' de la empresa Robotic Assistance Devices (RAD). Usando su cámara y software para detectar si alguien está usando una mascarilla (o no), puede mostrar un mensaje como "Por favor use su mascarilla"

o combinarlo con un mensaje audible usando un pequeño altavoz.



7.2 Marco legal que define deberes y responsabilidades

Codifique, tanto como sea posible, los deberes y responsabilidades de las diferentes partes interesadas y su rol o función en su plan sanitario y de seguridad del COVID-19, proporcionando claridad sobre quién es responsable de realizar cada tarea y en qué parte de ese proceso. Involucrarse y ser lo más completo posible al incluir a todos los interesados clave para dejar en claro qué se espera de quién en el desempeño de sus funciones, y redactar esto en un formato marco. Haga que su departamento legal o firma de abogados lo ayude a elaborar y aprobar el marco.

7.3 Comunicación con las Autoridades Locales

1 | Mantenga una relación cercana con las autoridades locales y realice reuniones periódicas para informarles sobre sus actividades, demostrar el cumplimiento de los requisitos y conocer cualquier problema nuevo. Como parte de dicha interacción regular, puede ser importante establecer un canal de información regular a los reguladores para garantizar que obtengan información adecuada y oportuna para rastrear su desempeño y ayudar a notar y abordar cualquier problema. Un ejemplo de este tipo de construcción de buenas prácticas de colaboración es el "Registro diario sobre el estado de las medidas preventivas contra COVID-19" que el personal registra

diariamente en el KINTEX en Corea del Sur, y los hallazgos se comparten con los funcionarios de salud. Consulte el Apéndice 7 para ver la hoja.



Reunión regular de personal entre funcionarios de salud del gobierno y personal de KINTEX en Corea del Sur.

Asegúrese de que, como parte de este esfuerzo hacia un enlace regular con las autoridades de salud, establezca cómo y cuándo desean ser informados de cualquier reporte de incidente de COVID-19, como cuando un miembro del personal o asistente se enferma o se da positivo por el virus.

2 | Asegúrese de que, en acuerdo con el gobierno local, no haya una falta de comunicación sobre planes, conceptos o ideas basadas en la terminología. Un número creciente de organizaciones prominentes de la industria están llevando a cabo diferentes iniciativas para ayudar al sector a reiniciarse. Al usarlos, referirse a ellos, adoptarlos, seguirlos o involucrarlos, o a parte de estas iniciativas, planes o programas, asegúrese de que la terminología que usa y adopta sea comprendida y aceptada por los funcionarios y agencias gubernamentales con las que busca cooperar. Un nuevo esfuerzo prominente en el campo de la orientación es el "All Secure Standard" de principios desarrollado conjuntamente por las firmas de la industria Reed, Clarion e Informa, lanzado en mayo 2020. El documento contiene una serie de "términos posteriores al brote del COVID-19", como Estándar de densidad de multitudes, Admisión escalonada y Limpieza profunda del recinto. Es posible que los términos se conviertan en estándares duraderos, pero asegúrese de que, dado que toda la nueva terminología aún está en desarrollo, usted está desde el principio alineado con el gobierno, y que todos tienen claro lo que se está

discutiendo e informando. Para ver el texto completo de la nueva directriz "All Secure Standard", consulte el Apéndice 8.

3 | Pídale al gobierno local que lo ayude a reforzar las comunicaciones (correctas) sobre su centro, especialmente sobre su cumplimiento con las regulaciones de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Esto para evitar cualquier información errónea de los hechos, cualesquiera rumores que surjan, y para facilitar las operaciones regulares. La falta de información, una disputa sobre la información o la vaguedad de parte de los reguladores pueden resultar impactantes en el momento en que están intentando volver al negocio y trabajando duro para cumplir con todos los requisitos establecidos en tu organización. Hacer que el gobierno local apoye su propia información sobre la preparación sanitaria y de seguridad, y la valide, puede resultar importante.

4 | Considere la posibilidad de extender la comunicación cercana con las autoridades locales a una colaboración cercana en torno a proyectos comunicativos beneficiosos para todos, que fomenten tanto el sector de eventos locales/nacionales como la seguridad sanitaria del gobierno y la comunidad. Un buen ejemplo son las "Pautas para organizadores de eventos MICE para el control de enfermedades infecciosas" elaboradas por la Oficina de Turismo y Convenciones de Osaka (OCTB) en estrecha cooperación con socios de la industria (y varias otras partes gubernamentales). Publicada por primera vez el 3 de junio de 2020 y actualizada el 28 de agosto de 2020, la guía no solo ofrece claridad para todas las partes interesadas en los requisitos de eventos de negocios regionales, sino que también refleja y amplía la postura de colaboración de todas las partes interesadas. El documento, una descripción general de los puntos principales, se puede descargar (en inglés y japonés) desde el siguiente sitio:

<https://mice.osaka-info.jp/en/page/mice-guideline>

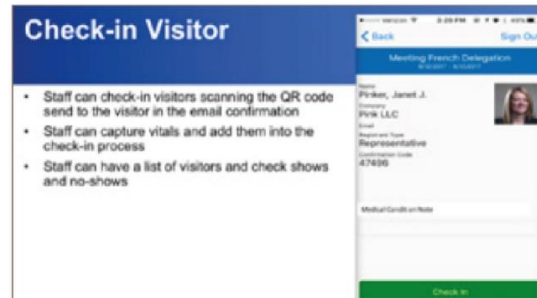


5 | Considere la utilidad de tener una capacidad de seguimiento de visitantes propia, que se pueda usar de manera rápida, independiente y autónoma para los clientes cuando se informa un caso sospechoso de infección por COVID-19. Una buena práctica es hacerlo en consulta con las autoridades locales. Este servicio podría ofrecerse como un servicio de seguimiento premium para los clientes que deseen tener esta capacidad más allá de lo que ellos mismos o las autoridades locales podrían usar.

Si bien las autoridades gubernamentales suelen ser las que operan y tienen sanción legal sobre una investigación de seguimiento de COVID-19, en muchos países no existe una ley que prohíba a las personas organizar su propia plataforma de forma totalmente voluntaria (para satisfacer preocupaciones de privacidad), o en el contexto de una empresa. Porque una capacidad de seguimiento precisa y que funcione bien puede ayudar significativamente a acelerar una investigación, sin mencionar que la hace más precisa y, por tanto, eficaz, muchas empresas de muchos países están explorando y aplicando cada vez más tecnologías de seguimiento en sus instalaciones corporativas.

Como resultado del mayor interés, los tipos y la disponibilidad de los servicios de seguimiento están aumentando notablemente, incluso mediante el uso de aplicaciones, códigos de barras, chips RFID, Bluetooth, balizas móviles y tecnología de comunicación de campo cercano, y ofertas de servicios como los de Fielddrive. y Ungerboeck se personalizan cada vez más. Fielddrive, por ejemplo, ofrece "Servicios de seguimiento de asistentes" que incluyen:

- Seguimiento completo de asistentes
- Escaneo de taller
- Escaneo de stands
- Balizas móviles portátiles
- Redes WiFi dedicadas para eventos



7.4 Puntos de servicio médico

1 | Establezca múltiples puntos de servicio médico donde el personal y los visitantes puedan recibir atención médica. Esto puede implicar prestar asistencia, asesoramiento, realizar una revisión de salud o, en el futuro, realizar la prueba de COVID-19. Provea de personal tales estaciones de servicio con personal debidamente capacitado y calificado y hágalos bien visibles para que sean fáciles de encontrar. Donde sea apropiado, ubíquelos junto a estaciones de desinfectante para manos, o también ofrezca desinfectante para manos. Haga que el número de dichos puntos de servicio dependa de los requisitos emergentes, es decir, el número de pasillos, el número de visitantes esperados, las distancias entre las estaciones y los puntos probables de alto tránsito, como cerca de las áreas de entrada principal o centralmente en los halls de conexión de grandes recintos.

2 | Use su punto de servicio médico también como stand de educación y seguridad sanitaria. Mostrar carteles, ofrecer información adicional y mostrar buenas prácticas personales sobre materiales de seguridad sanitaria aumenta el valor de sus puntos de servicio médico como mensajeros de información, además de proporcionar asistencia médica directa.



Ejemplo de un póster educativo / de instrucción sanitaria que podría mostrarse en una estación de servicio médico.

7.5 Capacitación sobre prevención de COVID-19

1 | Si aún no lo tiene, inicie un programa de capacitación en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente que explique quién debe estar capacitado en qué, incluido aquello en lo que los contratistas u otros terceros deben estar capacitados en lo que respecta al uso de materiales de desinfección, limpieza general y eliminación de basura o de material de emergencia. Considere, entre otros, la capacitación regular del personal, la capacitación en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente el entrenamiento de un "equipo de desinfección" y la capacitación del coordinador o gerente, incluso en todos los procedimientos nuevos, según corresponda.

2 | Rastree, monitoree y verifique quién ha recibido qué capacitación. Si puede certificarse, busque la certificación u otra prueba de asistencia y finalización. Los clientes potenciales y los reguladores pueden solicitar pruebas de que se ha seguido la capacitación.

3 | Considere qué programas de capacitación en línea podría seguir el personal. Un número creciente de programas de riesgo de COVID-19 se enseñan en línea, desde cómo realizar

ciertos tipos de limpieza hasta cómo supervisar el esfuerzo. Estudie las ofertas disponibles, verifique la calidad, la experiencia y la competencia, y considere si pueden ser una opción valiosa para su equipo o parte de su equipo, como nuevos empleados o trabajadores temporales. Van der Valk Care y Van der Valk Vitaal, parte de la cadena internacional de instalaciones para reuniones de negocios y hoteles Van der Valk, utilizaron la capacitación física y en línea durante el período de cierre para ayudar a RR.HH. a encontrar y colocar nuevas contrataciones y descubrir talento entre el personal existente. El reclutamiento de talentos, por ejemplo, llegó a incluir experiencia con el aprendizaje y la enseñanza en línea, y las preguntas sobre los programas de capacitación en línea ayudaron a identificar qué talentos desde casa podrían aplicar en otras áreas mientras COVID-19 estaba limitando su trabajo regular.

4 | Procure incorporar lo antes posible las "lecciones aprendidas" en su programa de capacitación del personal. En un ciclo de retroalimentación, idealmente, las lecciones aprendidas en el lugar de trabajo que apuntan a la necesidad de mejorar se presentan en cualquier capacitación de seguimiento para el personal para que se puedan evitar errores y se puedan inculcar nuevas buenas prácticas. Vea si puede designar a alguien para que se encargue de dicha retroalimentación aprendiendo en la capacitación nueva o en la próxima.

7.6 Administrar inquietudes y preguntas en el sitio

1 | Aumente su capacidad estándar, anterior al COVID-19, para recibir comentarios de los clientes y recibir y responder consultas con acceso de expertos, ya sea que se realicen por teléfono, correo electrónico / sitio web, redes sociales, en papel (correo o buzón de sugerencias) o en persona en un escritorio o en el lugar. Su personal y gerentes que responden las preguntas no son expertos en muchas áreas sobre las que pueden tratarse las preguntas

relacionadas con COVID-19; por lo tanto, es necesario, por un lado, instruirlos y equiparlos para que respondan a las "Preguntas frecuentes" y, por otro, tener experiencia en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Haga que un experto como su líder de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente o, si es una persona diferente, su líder de implementación del marco sanitario y de seguridad esté disponible para responder preguntas. Si él / ella no está disponible o no sabe la respuesta, considere si su mostrador de información puede remitir la respuesta de la pregunta y su pregunta a las autoridades sanitarias, por lo que al menos su cliente recibe ayuda para encontrar la fuente de respuesta correcta, si no siempre la respuesta en sí de inmediato.

2 | Empuje el conocimiento básico hacia los "puntos de preguntas y respuestas". Es probable que reciba más preguntas al principio después de la reapertura, ya que todo el mundo está tratando de establecer cuál es la "nueva normalidad" y busca encontrar su camino en torno a las reglas, regulaciones y nuevas realidades físicas. En este sentido, trate de garantizar que los miembros de su equipo que interactuarán con los clientes (la mayoría) reciban actualizaciones periódicas sobre los cambios básicos en sus operaciones y procedimientos. "Ayude a su personal a prepararse para responder preguntas cortésmente y con paciencia, y siga reforzando los puntos básicos con claridad y regularidad", señala Merle Sijpenhof, Gerente de Seguridad del Foro Mundial de La Haya. "La gente se está abrumando con nueva información y nuevas aportaciones, y me refiero tanto a nuestro personal como a los clientes. Por lo tanto, es importante mantener a su personal centrado y consciente de que las personas del exterior, al reabrir, tendrán que adaptarse a una nueva forma de cómo funcionan las cosas. Mucho más que el número habitual de preguntas será un resultado, y como el proceso de ajuste llevará tiempo, es probable que "más

preguntas" sean la norma por un buen tiempo. Sea consciente de eso y prepárese para eso.

3 | Piense en la demanda de capacidad.

Particularmente cuando se trata de solicitudes telefónicas y por correo electrónico, el reinicio de operaciones y eventos particulares, tipos de eventos y eventos de mayor escala probablemente desencadenará más preguntas de lo habitual de antemano para esos eventos. Del mismo modo, justo antes y durante el evento, puede haber más preguntas de las personas en el lugar en sí, así que considere tener más personal para que pueda ayudar a que los mostradores de información no se abrumen, lo que puede causar más colas internas y problemas de distanciamiento físico.

4 | Piense en la "distribución de preguntas".

Una forma de reducir la presión de la acumulación general de 'preguntas y respuestas' es hacer que la capacidad de hacer preguntas directamente a especialistas en (sub) eventos específicos sea más fácil, por ejemplo, a través de los botones "Preguntar al organizador" en particular dentro de una aplicación de evento. Por supuesto, siempre habrá un grupo de preguntas genéricas, situacionales y orientadas al recinto, pero si en lugar de "¿Tiene guantes en sus estaciones sanitarias?" la pregunta es "¿Tendrán toallitas para que limpie mi silla en el Pabellón 4 en la reunión del Círculo de Negocios?" entonces será más fácil si la pregunta se puede dirigir a los organizadores del evento del Hall 4.

5 | Asegúrese de discutir los detalles sobre cómo tratar con visitantes difíciles que no cumplen con las normas para que la seguridad y el personal de primera línea sean más efectivos en hacer frente a los desafíos.

Según evidencia anecdótica recopilada durante julio-agosto de 2020, el personal de seguridad de diferentes industrias en varios países de Europa, Asia y América del Norte informan que sus dos principales desafíos con los visitantes en torno a la reapertura son las personas que no mantienen una distancia adecuada y no usan su mascarilla cuando es obligatorio. La

información de, entre otras asociaciones de la industria, ASIS International y el Consejo Asesor de Seguridad en el Extranjero (OSAC, por sus siglas en inglés) dirigido por el Departamento de Estado de los EE.UU. indica que parte de la razón por la que algunos incidentes pueden volverse difíciles o escalar es que muchos miembros del personal de seguridad que se ven obligados a lidiar con visitantes potencialmente renuentes no reciben suficiente orientación detallada sobre enfoques, procedimientos y opciones. Las consideraciones emergentes incluyen:

- Siempre busque primero que un representante del cliente, gerente u organizador (en lugar de su propio personal / seguridad) le plantee a un visitante cualquier pregunta sobre el incumplimiento. Esto significa tener a esas personas disponibles tanto en el lugar del evento como en los puntos de entrada.
- Asegure una política sobre lo que debe ser aplicado, por quién, y en qué medida sea exacta y explícitamente claro para todos. (¿Pedirle a esa persona que por favor se vaya? ¿Rechazar físicamente la entrada? ¿Detener a la fuerza? ¿Llamar a la policía?)
- De manera similar, asegúrese de que el personal reciba instrucciones explícitas sobre la postura que debe mantener: ¿amistosa / hospitalaria / indulgente; severa / determinada / firme, o algo intermedio?
- Prepare al personal sobre exactamente qué preguntas plantear a las personas que no mantienen la distancia o que no usan tapabocas ("Señor, veo que no tiene un tapabocas. ¿Quizás lo perdió, o no vio nuestros avisos que se requiere uno? ¿Tendría uno para ponerse o puedo proporcionarle uno?"). ¿Qué tono evocan esas preguntas y cómo pueden plantearse preguntas para aliviar cualquier posible tensión?
- ¿Tiene mascarillas disponibles para aquellos que (dicen que) las han perdido)?
- Considere tener una política para abordar a los activistas que no usan mascarillas.
- Considere qué hacer cuando se enfrente a personas que indiquen que están "exentas" de usar una mascarilla.

7.7 Supervisar nuevas fuentes de información

1 | Diseñe un equipo para monitorear las noticias nuevas o entrantes de manera regular, cubriendo tantas fuentes de noticias como sea posible (es decir, noticias de televisión, periódicos, redes sociales, podcasts, radio, etc.) para:

- Mantener una conciencia situacional y específica sobre la pandemia;
- Rastrear cualquier cambio en los enfoques gubernamentales o regulaciones;
- Rastrear cualquier cambio directamente relevante para su industria (incluidas nuevas oportunidades y la aparición de nuevos riesgos);
- Conozca cualquier rumor y haga control de rumores;
- Conozca nuevos conjuntos de soluciones que podrían aplicar a sus recintos o eventos.

Esto puede ser tan simple como nombrar a una persona para realizar esta tarea; o asignar dos personas que ya formen parte del equipo de Comunicaciones para hacer esto; o formando un nuevo equipo por completo. Lo importante es que la gerencia sabe que alguien está monitoreando intencionalmente los medios relevantes y está transmitiendo información a las partes internas relevantes, así no se pierden desarrollos importantes en un momento de crisis social cuando muchas organizaciones se ven abrumadas con y por nuevos flujos de información.

2 | Incluya el seguimiento de rumores y el control de rumores en la función de monitoreo de noticias. Imagínese, está a punto de tener su gran reapertura, y luego alguien difunde una historia falsa sobre su recinto o evento, teniendo que cancelar en el último minuto debido a un problema de Licencia para Operar. Controle activamente las menciones de su recinto o evento en las fuentes de noticias o por personas en su entorno (redes sociales), y busque rumores engañosos que puedan crear problemas. Varios gobiernos de todo el mundo ayudan a controlar los rumores

relacionados con COVID-19 potencialmente impactantes. El seguimiento de esta noticia puede ser valioso.



Ejemplo: la página web del servicio de seguimiento y confirmación de rumores del Ministerio de Salud de Singapur.

3 | Seleccione las fuentes de información especializadas que podrían monitorearse para seguir tecnologías específicas o temas de uso para implementar su marco de seguridad sanitaria, que incluyan:

- El servicio de hosting web Trello tiene una nueva página de recursos generales sobre planificación del regreso al trabajo, protocolos de respuesta y guías de reapertura de la empresa, muchas de ellas de o sobre firmas de renombre mundial como Tesla, Google y PepsiCo. Por favor ver:

<https://trello.com/b/EOV0IVMJ/return-to-work-compilation>

- ISSA, la Asociación Mundial de la Industria de la Limpieza (originalmente la Industria Internacional de Suministros Sanitarios, ISSA), actualiza periódicamente sus páginas de recursos COVID-19 con nueva información relacionada con la limpieza y el saneamiento de las instalaciones. Por favor ver:

<https://www.issa.com/cleaning-and-disinfecting-for-the-coronavirus-sars-cov-2>

- La Asociación Internacional Ultravioleta proporciona actualizaciones y enlaces a recursos de tecnología de luz ultravioleta para fines de control de la COVID-19. Por favor ver:

<https://iuva.org/IUVA-Fact-Sheet-on-UV-Disinfection-for-COVID-19>

- Las dos plataformas interconectadas de información de innovación COVID-19 administradas por la empresa de monitoreo de tendencias globales Trendwatching, utilizando una red global de observadores, se pueden encontrar en:

<https://www.covidinnovations.com/>

<https://makeshift.trendwatching.com/bold-pivots/>

- El Chief Security Officer (CSO) Center for Leadership & Development de la asociación de profesionales de la seguridad más grande del mundo, ASIS International, publica periódicamente material nuevo sobre cómo afrontar los desafíos de la COVID-19 desde el punto de vista de la seguridad, incluyendo charlas virtuales quincenales llamadas “CSO Huddle” dirigidas por profesionales que comparten conocimientos sobre problemas emergentes y mejores prácticas de seguridad. La vicepresidenta del Centro CSO, Lisa Oliveri, señala que "la participación global es sólida y coherente, y el valor de la plataforma en términos de flujos de información privilegiada es considerable. Entre los temas que se abordaron en los últimos meses se encuentran cómo las organizaciones están gestionando las responsabilidades potenciales vinculadas a la información, procedimientos de reapertura de oficinas, ESRM, los detalles de las obligaciones del deber de cuidado, amenazas internas y mayores riesgos asociados con una fuerza laboral remota". Se han formado varios grupos separados de CSO Huddle y mini-comunidades en torno a temas específicos, y aquí también observa Oliveri "el valor que se obtiene del intercambio de información en tiempo real es significativo, afirman nuestros miembros participantes".

Muchas de las discusiones también brindan una ventana a los planes emergentes de las grandes empresas sobre la reanudación de los viajes aéreos, ya que la seguridad juega un papel clave en el proceso de toma de decisiones y aprobación. “Preguntas tales como ¿cómo evaluamos la información sobre amenazas a la salud en los destinos, particularmente para lugares donde los informes son limitados? ¿Se han otorgado más responsabilidades y autoridad a los CSOs como resultado de la pandemia? ¿Tenemos brechas en las coberturas de seguros que han surgido? y así sucesivamente son la tarifa habitual en estas reuniones”, afirma Oliveri.

Puede encontrar información sobre el ASIS International CSO Center en:

<https://www.asisonline.org/membership/cso-center/>

- Información sobre consideraciones de seguro (de viaje) para profesionales de la seguridad elaborados por el Grupo de Trabajo de Desarrollo Independiente (IDWG) del Consejo Asesor de Seguridad en el Extranjero (OSAC) del Departamento de Estado de EE. UU., con el que ASIS International y el CSO Center colaboran, se puede encontrar aquí:

[Lista de verificación de consideraciones de seguros del IDWG, agosto de 2020.pdf](#)

7.8 Monitorear movimientos de multitudes en tiempo real

1 | Siempre que sea posible, realice un monitoreo de multitudes en tiempo real para garantizar que los problemas de seguridad puedan detectarse y actuar rápidamente, y tener un procedimiento para abordarlos. Las pulseras electrónicas, las aplicaciones y los mapas de calor se encuentran entre las opciones para ayudar a su seguridad, operaciones u otras unidades o departamentos a tener y mantener una perspectiva general sobre los movimientos de multitudes. En los capítulos 3, 4 y 5 de esta guía se describen y mencionan ejemplos de tecnologías y varios proveedores de servicios que sirven al congreso, evento, convención, y reunión.

2 | Considere las opciones para usar, alinearse o beneficiarse de los programas gubernamentales de seguimiento de multitudes. Una variedad de países está utilizando o trabajando en programas nacionales de aplicaciones para facilitar la gestión de riesgos de COVID-19 a través del seguimiento personal, controles de entrada y acceso, y otras características. Tener dicha tecnología limita los requisitos del lugar, ya que, en efecto, el gobierno en muchos casos ya se está encargando de organizar una solución que beneficie la gestión de multitudes dentro de los recintos. Pero un ejemplo es el gobierno de Singapur, cuya aplicación TraceTogether y el sistema de gestión de visitantes SafeEntry para

apoyar el seguimiento de contratos se utilizan ampliamente en el lugar de trabajo. En realidad, recintos como SingEx se benefician directamente de estos sistemas avanzados implementados para lo que el gobierno de Singapur llama a este "periodo de interruptor automático", ya que facilita los requisitos para congresos, exposiciones y otros lugares de eventos para agregar una capacidad propia.



Para más información sobre el programa SafeEntry de Singapur, consulte:

<https://www.gov.sg/article/safe-management-measures-required-at-the-workplace-after-the-circuit-breaker-period>

3 | Supervise y aprenda de los programas piloto de dinámica de multitudes para mejorar el "por qué y el cómo" de sus esfuerzos de monitoreo de multitudes. Desde Japón hasta los Estados Unidos, una cantidad significativa de países ha emprendido desde inicios de la pandemia distintas iniciativas de investigación únicas o basadas en series, enfocadas en comprender el riesgo de enfermedades para y dentro de las multitudes. Europa en particular ha sido testigo de un gran número de estudios científicos en Inglaterra, Alemania y los Países Bajos. Si bien muchos de los estudios iniciales involucraron compañías individuales o asociaciones de menor escala, los posteriores involucraron grupos completos de institutos de investigación, y sus hallazgos son cada vez más valiosos para determinar dónde y cómo las multitudes son vulnerables (o no) a la infección por COVID-19. Un hallazgo clave que se repite: la importancia de una buena ventilación en lugares cerrados.

Entre los valiosos informes de estudios ahora disponibles, se encuentran los del Instituto Fraunhofer Alemán, que llevó a cabo una investigación extensa en Q3 y Q4 en Dortmund

Concert House; la Facultad de Medicina de la Universidad Martin Luther, que investigó en Q3 en Halle; y, el estudio histórico de la Autoridad Británica de Seguridad de Campos Deportivos (junto con socios como Movement Strategies) en Q2 y Q3 en varios eventos deportivos piloto.

Para obtener estos recursos, consulte, entre otros:

[Resultados Autoridad de Seguridad de Campos Deportivos](#)

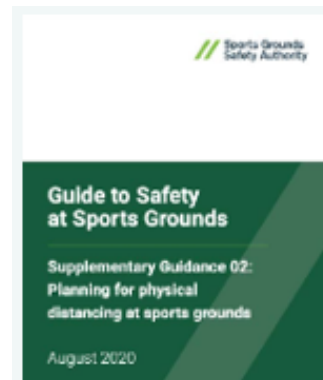
[Resultados de la investigación del Instituto Fraunhofer](#)

[Resultados de la investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Martin Luther](#)

Una plataforma que produce regularmente nuevos conocimientos de estudio es el Instituto de Innovación internacional para la

experiencia de los fanáticos, que organiza una serie regular de seminarios web sobre el tema.

[Encuentra el manual técnico de COVID aquí.](#)



APÉNDICES

APÉNDICE 1

Ejemplo de hoja de auditoría para la inspección de medidas generales de desinfección extraídas de y cortesía de Lear Corporation "Safe Work Playbook" (2ª edición)

Conforming Audit Card

Shift:		Card #
Inspection Area:		
General Disinfection Measures		
<input type="checkbox"/> 1. Did the cleaning crew/employees receive training about the disinfection method and frequency?		
<input type="checkbox"/> 2. Was hospital grade disinfectant or fresh 10% chlorine bleach solution (sodium hypochlorite solution) used as appropriate?		
<input type="checkbox"/> 3. Did the team conduct a comprehensive cleaning in all work cell common surfaces (control buttons, tools, conveyors, trays, containers, forklifts, machines)?		
<input type="checkbox"/> 4. Did the team conduct a comprehensive cleaning in all offices, desk and conference rooms (cabinets, desk, tables, chair surfaces)?		
<input type="checkbox"/> 5. Did the team conduct a comprehensive cleaning in all general objects that are often used or touched (doors, windows, handles, faucets, sinks, bathrooms)?		
<input type="checkbox"/> 6. Did the team conduct a comprehensive cleaning in cafeteria/canteen (tables, chair surfaces, dispensers, vending machines)?		
<input type="checkbox"/> 7. Did the team conduct a comprehensive cleaning in all common surfaces of personnel buses (seat surfaces, rails, belts, door, windows, floor)?		
<input type="checkbox"/> 8. Did the team conduct a comprehensive cleaning of floors, walls and multiuse areas (tables, chair surfaces, dispensers, vending machines)?		
2nd Layer Audit Audit of the above performed by a higher-level manager		3rd Layer Audit Audit of Layer 2 by EHS or a higher-level manager
9. Were non-conformities raised? Y/N		13. Were all non-conformities closed? Y/N
10. If yes, were they actioned?		14. If no, please provide reasons:
11. If no, please provide reasons:		

Tarjeta de auditoría conforme

Turno:	Número de tarjeta:
Área de inspección:	
Medidas generales de desinfección	
1. ¿El equipo de limpieza o los empleados recibieron capacitación sobre el método y la frecuencia de desinfección?	
2. ¿Se usó desinfectante de grado hospitalario o solución fresca de cloro al 10% (solución de hipoclorito de sodio) apropiadamente?	
3. ¿El equipo realizó una limpieza integral en todas las superficies comunes de la salas de trabajo (botones de control, herramientas, transportadores, bandejas, contenedores, montacargas, máquinas)?	
4. ¿El equipo realizó una limpieza integral en todas las oficinas y salas de conferencias (superficies de los gabinetes, escritorios, mesas, sillas)?	
5. ¿El equipo realizó una limpieza integral en todos los objetos generales que se usan o se tocan con frecuencia (puertas, ventanas, pestillos, grifos, lavabos, baños)?	
6. ¿El equipo realizó una limpieza integral en cafeterías / comedores (mesas, superficies de sillas, dispensadores, máquinas expendedoras)?	
7. ¿El equipo realizó una limpieza integral en todas las superficies comunes de los autobuses del personal (superficies de asientos, sujetadores, cinturones, puertas, ventanas, piso)?	
8. ¿El equipo realizó una limpieza integral de pisos, paredes y áreas de usos múltiples (mesas, superficies de sillas, dispensadores, máquinas expendedoras)?	
2º nivel de auditoría	3º Nivel de auditoría
La auditoría de lo anterior realizada por un gerente de nivel superior.	Auditoría de segunda capa, realizada por Seguridad, Salud ocupacional y Medio Ambiente o por un un gerente de nivel superior
9. Fueron planteadas inconformidades? Si/No	¿Se cerraron todas las inconformidades planteadas? Si/No
10. En caso afirmativo, ¿fueron procesadas?	11. En caso negativo, indique los motivos:
11. En caso negativo, indique los motivos:	

Reunión masiva de la OMS de evaluación de riesgos de COVID-19: consideraciones clave

Evento:	
Recinto:	
Fecha:	

La siguiente lista de verificación permitirá a los organizadores revisar las consideraciones claves para organizar un evento, y así informar su evaluación de riesgo de COVID-19 en el evento. Esto ayudará a los organizadores a comprender y administrar cualquier adicional de CoVID-19.

Esto debe revisarse regularmente durante la planificación y actualizarse inmediatamente antes de la transferencia a la fase operativa, especialmente a la luz del brote que evoluciona rápidamente con referencia a la guía actualizada y los informes de situación en el sitio web de la OMS.

La evaluación de riesgos de COVID-19 para el evento debe coordinarse e integrarse con la evaluación de riesgos nacional de COVID-19 del país anfitrión y debe incluir aportes de la autoridad local de salud pública, junto a consultar la orientación técnica actualizada de la OMS y garantizar que haya una evaluación actualizada de la situación epidemiológica.

Evaluación de riesgos

	Riesgo adicional de CoVID-19 para la reunión masiva	Si (1) / No (0)	Puntaje	Comentarios
1	¿El evento se llevará a cabo en un país anfitrión con transmisión local activa documentada (propagación comunitaria)?	No	0	
2	¿El evento incluirá participantes de países que hayan documentado transmisión local activa (propagación comunitaria)?	No	0	
3	¿El evento incluirá un número significativo de participantes con mayor riesgo de enfermedad grave (ej. Personas > 65 años de edad, personas con afecciones de salud preexistentes)?	No	0	
4	¿El evento será principalmente adentro y / o las personas estarán en contacto cercano durante un período prolongado?	No	0	
	Puntaje total de riesgo COVID-19		0 (Muy bajo)	

APÉNDICE 2

Lista de verificación de medidas de mitigación

[http://www.aipc.org/uploadFiles/1590419842_FAIRHURST%20MURRAY%20Covid-19%20Risk%20Register%20Workbook%20\(v3\)%20EXAMPLE%20\(1\).pdf](http://www.aipc.org/uploadFiles/1590419842_FAIRHURST%20MURRAY%20Covid-19%20Risk%20Register%20Workbook%20(v3)%20EXAMPLE%20(1).pdf)

Tema	Consideración clave	Puntuación Sí / completado Quizás / en progreso No / No considerado	Ponderación	Puntaje total	Comentarios
Comprensión de la visión general de la situación actual de COVID-19 por MG organizadores de eventos	¿Se ha informado a los organizadores relevantes y al personal responsable sobre las guías de brote de COVID-19 más actualizadas disponibles (recursos web oficiales disponibles de las autoridades locales de la OMS, CDC, ECDC, ONU, autoridades locales de Salud Pública)? Y los organizadores y el personal responsable se comprometen a seguir las orientaciones disponibles?	No / No considerado	1	0	(https://www.who.int/publications-detail/key-planning-recommendations-for-mass-gatherings-in-the-context-of-the-current-covid-19-outbreak)
	¿Los organizadores conocen los informes de situación diaria global y local según lo dispuesto por la OMS o las autoridades locales de Salud Pública?	No / No considerado	1	0	
	¿Entienden los organizadores y el personal responsable los riesgos y los métodos de transmisión del COVID-19 , los pasos que los asistentes al evento pueden tomar para limitar la propagación, las mejores prácticas reconocidas (incluyendo las reglas	No / No considerado	1	0	

	de etiqueta en cuanto a lo respiratorio, la higiene de manos, etc.) y las restricciones de viaje promovidas por diferentes países que puede afectar a la MG?				
Preparación para eventos de emergencia y planes de respuesta	¿Existe un plan de respuesta médica para COVID-19 desarrollado para esta MG?	No / No considerado	3	0	
	¿El Plan de Respuesta Médica desarrollado por MG incluye información sobre cómo los asistentes deben interactuar con el sistema de atención médica? (por ejemplo, línea directa o número de línea de ayuda, organizadores de equipos médicos, sistema de salud local)?	No / No considerado	3	0	
	¿Existe un Coordinador o Equipo de Respuesta a Brotes de Emergencia COVID-19 en la estructura organizativa de MG con roles definidos y responsabilidades, coordinando la preparación de la salud y la planificación de la respuesta al brote?	No / No considerado	2	0	
	¿El país anfitrión u organizador ha solicitado apoyo de la OMS y/o las autoridades locales de salud pública?	No / No considerado	3	0	
	¿Los Organizadores MG han adquirido los siguientes suministros para ayudar a reducir el riesgo de transmisión?				

* Equipos de protección personal (máscaras, guantes, batas) para personal médico en el sitio	No / No considerado	3	0	
* Desinfectante de manos, pañuelos de papel, botes de jabón frecuentemente reemplazados para baños	No / No considerado	3	0	
* Desinfectantes para las manos en todas las entradas y en todo el lugar.	No / No considerado	3	0	
Si una persona se enferma / se considera sospechoso durante el evento:				
* ¿Existe algún procedimiento para que los participantes de la reunión identifiquen claramente a quién contactar si no se encuentra bien?	No / No considerado	3	0	
* ¿Existe un protocolo sobre con quién deben ponerse en contacto los organizadores de la reunión en el país anfitrión para informar casos sospechosos y solicitar investigaciones epidemiológicas?	No / No considerado	3	0	
* ¿Los servicios de primeros auxilios están en su lugar y equipados para ayudar a los pacientes con síntomas respiratorios?	No / No considerado	2	0	
* ¿Hay habitaciones de aislamiento disponibles en el sitio?	No / No considerado	2	0	
* ¿Existen instalaciones médicas designadas para el manejo de pacientes con infección por COVID-19 en el país anfitrión?	No / No considerado	2	0	

<p>* ¿Existen servicios de transporte con profesionales capacitados (MedEvac o servicios ambulatorios) disponibles para transportar pacientes críticos con infecciones respiratorias agudas graves a un hospital o fuera del país anfitrión, si es necesario?</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>2</p>	<p>0</p>	
<p>* ¿Se ha desarrollado un cronograma de limpieza para garantizar que el lugar esté limpio e higiénico? Se recomienda limpiar las superficies con desinfectante (antes, durante y después del evento)?</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>3</p>	<p>0</p>	
<p>* ¿Existen medidas de detección establecidas para los participantes en PoE, recintos, rutas e instalaciones médicas en el lugar (puntos de primeros auxilios)? (Por favor especifique en los comentarios qué incluyen estas medidas de detección)</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>3</p>	<p>0</p>	
<p>* ¿El país anfitrión está realizando pruebas de diagnóstico de laboratorio COVID-19? (En caso afirmativo, especifique en los comentarios el tipo de diagnóstico COVID-19 que usos del país).</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>3</p>	<p>0</p>	
<p>* ¿Tiene el país anfitrión un plan nacional de preparación y respuesta ante emergencias de salud pública que pueda abordar</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>2</p>	<p>0</p>	

enfermedades respiratorias graves? ¿Incluyendo COVID-19?				
* ¿Existe un compromiso por parte del país anfitrión para atender cualquier caso de COVID-19 relacionado con el MG?	No / No considerado	3	0	
* Si el evento tiene una duración de 14 días o más, ¿el Plan de Respuesta Médica incluye recursos y protocolos para gestionar toda las intervenciones de salud pública que fueran necesarias y apoyarían a las autoridades nacionales de salud pública si los participantes se infectan y se enferman en el evento? (si el evento dura menos de 14 días, marque un 0)	No / No considerado	3	0	
* Si el evento tiene una duración de menos de 14 días, ¿el Plan de Respuesta Médica para este MG incluye protocolos para que los organizadores notifiquen a todos participantes de una posible exposición a COVID-19 si se informa a los organizadores de casos sospechosos o confirmados que asistieron al evento? (Si el evento dura 14 días o más, por favor califique un 0)	No / No considerado	3	0	

Trabajando con socios y partes interesadas	¿Existe una colaboración y coordinación establecidas entre los sectores de salud y seguridad , lo que se considera crucial?	No / No considerado	2	0	
	¿Existen procesos acordados, claros y fáciles de entender para informar a los interesados externos multisectoriales (incluida las autoridades de vigilancia, OMS, CDC, ECDC, etc.) y difundiendo mensajes de comunicación de riesgos (medios)?	No / No considerado	2	0	
Comando, control y arreglos de coordinación	¿Existe una autoridad u organismo de toma de decisiones y un procedimiento acordado para modificar, restringir, posponer o cancelar el evento MG relacionado con el brote de COVID-19?	No / No considerado	3	0	
	¿Existen disposiciones para activar un centro estratégico de operaciones sanitarias si se sospecha de casos de COVID-19 en relación con el MG?	No / No considerado	2	0	
	¿Los organizadores y el personal de MG han recibido capacitación y ejercitación en los procedimientos y medidas de mitigación de emergencia (incluidos los que se enumeran específicamente en esta lista de verificación)?	No / No considerado	3	0	
Comunicación de riesgos	¿Existe una estrategia de comunicación de riesgos para COVID-19?	No / No considerado	3	0	

	<p>¿Hay alguna persona(s) designada(s) para dirigir las actividades en los medios y encargada de administrar todas las comunicaciones externas con funcionarios gubernamentales nacionales e internacionales, el público en general y los medios de comunicación? (En caso afirmativo, identifique al interlocutor en los comentarios)</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>2</p>	<p>0</p>	
	<p>¿Se ha establecido un seguimiento de los medios de comunicación nacionales e internacionales en busca de rumores para poder contrarrestarlos antes? (Por favor, explique en los Comentarios qué protocolos existen para la réplica de los mensajes)</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>2</p>	<p>0</p>	
	<p>¿Se ha establecido la coordinación con los principales sitios de redes sociales como Twitter, Facebook e Instagram para que los mensajes se puedan coordinar con, y asistido por las plataformas?</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>2</p>	<p>0</p>	
<p>Concientización de la salud pública relativo al COVID-19 antes y durante el evento</p>	<p>¿Se ha compartido con todos los participantes y el personal de todas las partes interesadas relevantes los consejos de salud pública sobre las características clínicas de COVID-19, las medidas preventivas, especialmente las</p>	<p>No / No considerado</p>	<p>3</p>	<p>0</p>	

	reglas de etiqueta en cuanto a lo respiratorio y las prácticas de higiene de manos?				
	¿El asesoramiento público incluye información sobre el significado de las siguientes medidas: cuarentena, autoaislamiento y autocontrol? (La OMS no recomienda actualmente la cuarentena para viajeros sanos u otras restricciones de viaje)	No / No considerado	3	0	
Incremento de capacidad	¿Existe algún arreglo de aumento en caso de una emergencia de salud pública durante la MG - (es decir, casos sospechosos y confirmados de COVID-19?				
	* ¿Estos acuerdos de aumento incluyen fondos para medidas de mitigación?		3	0	
	* ¿Estas disposiciones de sobretensión incluyen reservas de equipos (ej. equipos de protección personal, etc.)?		3	0	
	* ¿Estos arreglos de emergencia incluyen la capacitación de personal adicional?		2	0	
	* ¿Estos acuerdos de oleada incluyen voluntarios?		2	0	

Suma de medidas de mitigación	0
Puntaje total de las medidas de mitigación (%)	0 (Muy mal preparado para mitigar los impactos del COVID-19)

Puntaje general de riesgo

Puntaje total de riesgo COVID-19	Moderado
---	-----------------

Este conjunto de herramientas está diseñado para AYUDAR a determinar los niveles de riesgo y las medidas de mitigación apropiadas que PUEDEN adoptarse para cualquier evento masivo. Cualquier decisión de proceder con un evento NO DEBE comprometer las directivas de gobernanza nacionales o regionales destinadas a proteger contra la propagación de COVID-19.

CLAVE	
Muy bajo	El riesgo general de transmisión y posterior propagación de COVID-19 se considera muy bajo.
Bajo	El riesgo general es bajo, sin embargo se recomienda chequear si las medidas de mitigación pueden fortalecerse.
Moderado	El riesgo general es moderado. Se recomienda realizar esfuerzos significativos para mejorar las medidas de mitigación o reducir el riesgo de transmisión.
Alto	El riesgo general de transmisión y posterior propagación de COVID-19 se considera alto.
Muy alto	El riesgo general de transmisión y posterior propagación de COVID-19 se considera muy alto.

Matriz Riesgo vs. Mitigación

Puntaje total de evaluación de riesgo	Muy preparado para mitigar los impactos de COVID-19 (76-100)	Algo preparado para mitigar los impactos de COVID-19 (51-75)	Poco preparado para mitigar los impactos de COVID-19 (26-50)	Muy poco preparado para mitigar los impactos de COVID-19 (0-25)
--	--	--	--	---

0 - Muy bajo riesgo	Muy bajo	Muy bajo	Bajo	Moderado
1 - Bajo riesgo	Muy bajo	Bajo	Bajo	Moderado
2 - Riesgo moderado	Bajo	Bajo	Moderado	Muy alto
3 - Alto riesgo	Moderado	Moderado	Muy alto	Muy alto
4 - Muy alto riesgo	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto

Notas adicionales específicas del Recinto/Evento:

Plantilla basada en: WHO/2019-nCoV/Mass_Gatherings_Sports_RAtool/2020.1

APÉNDICE 3

Visitantes / empleados que presentan síntomas en el trabajo. Formulario extraído y cortesía de Lear Corporation "Safe Work Playbook" (2ª edición)

Sample COVID-19 Case Form Report for Employees/Visitors Presenting Symptoms at Work

Name: _____ **Date:** _____

Visitor Employee Contractor

Job Title: _____ **Worksite:** _____

Location of Isolation: _____

Address: _____

Symptoms noticed:

- Temperature >38°C (100.40F) or higher
- Shortness of breath, difficulty breathing
- Cough
- Running nose
- Sneezing
- Muscle Pain
- Tiredness

Time of fever on-set: _____ Time of isolation: _____

Symptoms and isolation periods will be updated periodically as information becomes available following the emergence of a pandemic virus strain.

Where referred to: _____

Notes: _____

DETAILS OF REPORTER

Name: _____ **Job title:** _____

Telephone Number: _____

Coronavirus preparation and arrangements to be made for employees who become ill at work.

Ejemplo de formulario COVID-19

Informe para empleados/visitantes que presentan síntomas en el trabajo

Nombre:

Fecha:

Visitante

Empleado

Contratado

Puesto de trabajo:

Sitio de Trabajo:

Lugar de aislamiento:

Dirección:

Síntomas notados:

Temperatura > 38°C (100.40F) o superior

Falta de aire, dificultad para respirar

Tos

Nariz congestionada

Estornudos

Dolor muscular

Cansancio

Tipo de fiebre:

Tiempo de aislamiento:

Los síntomas y los períodos de aislamiento se actualizarán periódicamente a medida que la información esté disponible después de la aparición de una cepa de virus pandémico.

Donde se refiere a:

Notas:

DETALLES DE QUIEN REPORTA

Nombre:


Puesto de trabajo:

Teléfono celular:


Preparación por coronavirus y arreglos a realizar para los empleados que se enferman en el trabajo.

APÉNDICE 4

Lift Cleaning




Equipment Needed



- 1 Step 1
Position warning sign outside of lift. Ensure the correct dilution of Adichlor plus is made up within your bucket.
- 2 Step 2
Use solution on touch points only Control buttons, handrails.

Use chrome cleaner and buff doors, frames and car sides. If glass use appropriate glass cleaning process.
- 3 Step 3
Ensure that floor, corners and door track are cleaned using damp mopping method. Ensure Lift is left streak free and dirt has not been transferred from lift floor to landing.
- 4 Step 4
Ensure all equipment is cleaned and stored correctly!

If in any doubt about the PPE required, please refer to the separate COSHH Product Assessment or your HSE Manager



Damp Mopping Washrooms



Equipment Needed



- 1 Step 1
Prepare Adichlor Plus solution in mop bucket using correct dilution rate. Steep mop within bucket and place warning sign outside door.
- 2 Step 2
Sweep the floor using red brush, ensuring that edges and around the back and sides of toilets are swept. Move sanitary bins within female toilets and sweep under them. Lifting any debris using shovel and dispose within general waste stream.
- 3 Step 3
Wring mop by standing in front of wringer and applying firm pressure. While working bucket should always be behind line of work.
- 4 Step 4
Start washing floor from top corner going parallel to skirtings then use a cutting in method of 8 to wash centre area. Remember and rinse your mop frequently so as not to drag dirt around floor.
- 5 Step 5
Ensure water, solution mop head are changed before cleaning further floor. Remove warning sign.

If in any doubt about the PPE required, please refer to the separate COSHH Product Assessment or your HSE Manager



Damp Mopping General Flooring



Equipment Needed



- 1 Step 1
Prepare Adichlor Plus solution in mop bucket using correct dilution rate. Steep mop within bucket and place warning signs around location of work.
- 2 Step 2
Sweep the floor using blue brush or Kex mop. Lifting any debris using shovel and dispose within general waste stream.
- 3 Step 3
Wring mop by standing in front of wringer and applying firm pressure. While working bucket should always be behind line of work.
- 4 Step 4
Start washing floor from top corner going parallel to skirtings then use a cutting in method of 8 to wash centre area. Remember and rinse your mop frequently so as not to drag dirt around floor.
- 5 Step 5
Ensure water, solution mop head are changed before cleaning further floor. Remove warning sign.

If in any doubt about the PPE required, please refer to the separate COSHH Product Assessment or your HSE Manager



Cleaning Glass and Mirrors



Equipment needed:



- 1 Step 1
Fill bucket with water and washing up liquid 10ml-20ml per 10 litres of water.
- 2 Step 2
Use T bar applicator to apply water solution to glass surface using a figure of 8 motion. Use Vikan for hard to reach areas, using just water on pad.
- 3 Step 3
Using the squeegee remove the solution from glass starting at top and working way to bottom of pain.
- 4 Step 4
Use microfibre cloth to dry and remove any run mark from frames.

If in any doubt about the PPE required, please refer to the separate COSHH Product Assessment or your HSE Manager



Washroom Cleaning



Equipment Needed



**SAFETY
FIRST**

- Step 1
Position warning sign at correct locations. Ensure the correct dilution of Anticlimb plus is made up within your buckets.
- Step 2
Ensure that water is pushed back behind the bowls of toilet and urinals are cleaned of waste. Apply solution to hand basin, taps, toilets and urinals allowing correct contact time and clean from clean to dirty at all times. Ensure that toilets are cleaned using brush and rims are scrubbed along with mode of pan and attention is paid to pipes behind toilets and bottoms of pedestal and seat area. Ensure all cubical fittings and sanitary units are cleaned using washing technique.
- Step 3
Clean mirrors using water and dry red cloth and ensure that fittings are dried of any moisture. Ensure soap and toilet roll are replenished and hand dryers are damp wiped correctly. Clean floor using damp mopping technique.
- Step 4
Ensure all equipment is cleaned and stored correctly. Any mop should be changed before next shower and solution should be changed.

If in any doubt about the PPE required, please refer to the separate COSHH Product Assessment or your HSE Manager

Shower Cleaning



Equipment Needed



**SAFETY
FIRST**

- Step 1
Position warning sign at correct locations. Ensure the correct dilution of Anticlimb plus is made up within your buckets.
- Step 2
Use your wall washing method to carry out cleaning of shower units. Pay particular attention to around drains, overflows, showerheads, taps and taps and wax solution gives sufficient contact time. All fittings should be dried and wiped dry to remove excess moisture.
- Step 3
Use glass cleaning method to clean shower door panel. Ensure all splash marks and drips are wiped clear and replenish any soap, handrail if reported. Ensure any general waste is removed and placed in general waste. Damp mop changing area and wipe door down.
- Step 4
Ensure all equipment is cleaned and stored correctly. Any mop should be changed before next shower and solution should be changed.

If in any doubt about the PPE required, please refer to the separate COSHH Product Assessment or your HSE Manager

Stairs, Landings, Balustrades and Handrails



Equipment Needed



**SAFETY
FIRST**

- Step 1
Position warning sign at correct locations. Ensure the correct dilution of Anticlimb plus is made up within your buckets.
- Step 2
Ensure the correct method of sweeping is carried out and floors are checked for chewing gum and sharps. Use static cleaner to dry dust balustrade rails. Using anticlimb plus solution and damp wiping method clean all hand rails.
- Step 3
Use damp mopping method to clean landings and stairs ensuring that edging tool is used if necessary. If you are cleaning open stairs please consider dropping before starting and always clean stairs from top to bottom paying attention to stair tread and nosing.
- Step 4
Ensure all equipment is cleaned and stored correctly. Any mop should be changed before next set of stairs and solution should be changed.

If in any doubt about the PPE required, please refer to the separate COSHH Product Assessment or your HSE Manager

Wall Washing



Equipment Needed



**SAFETY
FIRST**

- Step 1
If cleaning walls within General area only use water. When cleaning Washroom walls use correct solution of Anticlimb plus.
- Step 2
Place warning sign in appropriate area. Dry dust wall before working using cloth, and cover any electric sockets.
- Step 3
Start washing wall from bottom to top ensuring out edge is wiped first and wiping side to side within this area ensuring run marks are removed.
- Step 4
Once wash is complete using clean fresh water carry out rinse wash using same method this time working from top to bottom.
- Step 5
Insert all material once used and dispose of cloths within general waste stream. Remove warning signs.

If in any doubt about the PPE required, please refer to the separate COSHH Product Assessment or your HSE Manager

APÉNDICE 5

Comunicado de prensa de Expo Bruselas sobre el uso de la tecnología UV-C

EXPO BRUSELAS SERÁ EL PRIMER ESPACIO DE EXPOSICIÓN SEGURO PARA COVID EN EL MUNDO

El centro neurálgico del centro económico de Bruselas, Expo Bruselas, está haciendo un llamado a la pesada artillería para enfrentar la crisis COVID-19: equipará sus 120,000 m2 con purificadores de aire germicidas - un mundo primero y un verdadero rayo de esperanza para el sector de eventos.

Una crisis excepcional requiere medios excepcionales: para contrarrestar el déficit colosal causado por la crisis del coronavirus y permitir que las más de 80,000 personas empleadas por el sector de eventos vuelvan a la refriega, Expo Bruselas está lanzando una iniciativa importante.

"Hemos decidido equipar TODOS nuestros espacios con una nueva tecnología capaz de matar gérmenes patógenos", explica Denis Delforge, CEO de EXPO Bruselas. "Esta decisión subraya un compromiso real para iniciar la reactivación del sector de eventos que ha estado en crisis desde el 19 de marzo, al tiempo que garantiza condiciones de salud óptimas para nuestros clientes, expositores, visitantes, proveedores, socios y empleados.

Desde las instalaciones de exhibición y la sala de conciertos Palais 12, hasta las salas de reuniones, oficinas, pasillos de acceso, instalaciones detrás del escenario y baños, TODA Expo Bruselas estará equipada a partir de junio de 2020 con purificadores UV-C que son muy efectivos contra organismos patógenos, en virus particulares y otras enfermedades de origen bacteriano.

Los purificadores UV-C se utilizan para desinfectar habitaciones de hospital, quirófanos, ambulancias y transporte público, particularmente contra COVID-19. Los purificadores pedidos utilizan una combinación de tecnologías que los hacen adecuados para su uso en presencia del público: las lámparas UVC están encerradas en placas de catalizador recubiertas de TiO2 y generan irradiación germicida a través de una reacción de oxidación fotocatalítica. Este proceso efectivo elimina los patógenos, virus y bacterias del aire y las superficies. Esta precaución se toma además de las regulaciones requeridas para el sector (uso de máscaras, gel desinfectante, limitación y organización del flujo de visitantes, etc.).

Al adoptar esta medida proactiva, el líder del mercado belga en términos de instalaciones para exhibiciones está asumiendo al máximo el papel de pionero en su campo. También está en la posición mástil para el reinicio anunciado.

Más				información:
Denis				Delforge
CEO		Brussels		Expo
+32	476	81	30	52
D.DELFORGE@brussels-expo.com				

APÉNDICE 6

Ejemplo de un comunicado de prensa sobre los preparativos para reabrir el Messukeskus Helsinki en Finlandia

Comunicado de prensa 7 de mayo de 2020

Seguridad para los eventos: así es como Messukeskus Helsinki se prepara para la puesta en marcha de los próximos eventos.

Messukeskus Helsinki, Centro de Convenciones y Exposiciones trabaja para la seguridad de los eventos de forma proactiva y asertiva.

La salud de los clientes y el personal es de vital importancia también en la nueva situación. Messukeskus sigue de cerca las pautas de las autoridades, pero como organizadores de eventos profesional y experimentado, también queremos garantizar de forma proactiva la seguridad de nuestros eventos.

La seguridad de los eventos en Messukeskus en esta nueva situación es preparada por un equipo de reinicio compuesto por personal con experiencia multidisciplinaria. La tarea del equipo es mirar la ruta del evento de los clientes con la mayor precisión posible y hacer que sea seguro hasta el último detalle.

Por ejemplo, se revisarán los productos y servicios de higiene, las distancias de seguridad y la comunicación efectiva. Para garantizar la seguridad, también se discutirán formas completamente nuevas. ¿Deberían los grupos de riesgo tener su propia hora de visita al comienzo del día de la exposición? ¿Es posible comunicarse digitalmente sobre los flujos de visitas en tiempo real y, por lo tanto, evitar los tiempos de ajeteo en los eventos?

La preparación incluye cooperación efectiva con el restaurante Messukeskus, limpieza y otros socios.

Cuando las actividades comiencen nuevamente, los clientes serán informados sobre la seguridad de manera efectiva, a través de varios canales y con mucha anticipación. La información preliminar sobre los preparativos incluso ahora se actualiza continuamente.

En <https://messukeskus.com/corona/?lang=en>

APÉNDICE 7

Ejemplo de hoja de registro diario sobre el estado de las medidas anti-COVID de KINTEX, Corea del Sur

Daily Record on the Status of Preventive Measures Against COVID-19					
Name of Event					
Date		Number of Visitors			
Number of Parked Cars		Number of Symptomatic Persons			
Checklist on Major Points Regarding Precautionary Measures					
Subject	Yes	No	Subject	Yes	No
Were temperatures measured properly?			Were visitors provided of hygiene guidelines?		
Did the equipment function properly?			Were all disinfection staffs deployed adequately?		
Were those without masks not allowed entry?			Were communication systems with healthcare centers well maintained?		
Were the response actions to the detection of symptomatic persons adequate?			Was control over exhibitors and visitors well managed?		
Were we adequately equipped with supplies?			Were disinfections on schedule?		
Remarks					
Hereafter Plans					

Registro diario sobre el estado de las medidas preventivas contra COVID-19			
Nombre del evento			
Fecha		Cantidad de visitantes	
Numero de autos estacionados		Número de personas sintomáticas	

Lista de verificación sobre los puntos principales relacionados con las medidas de precaución

Tema	Si	No	Tema	Si	No
¿Se midieron las temperaturas correctamente?			¿Se le proporcionó a los visitantes las guías de higiene?		
¿El equipo funcionó correctamente?			¿Se desplegó adecuadamente todo el personal de desinfección?		
¿No se permitió la entrada a los que no tenían máscara?			¿Se mantuvieron bien los sistemas de comunicación con los centros de salud?		
¿Fueron adecuadas las acciones de respuesta a la detección de personas sintomáticas?			¿Se manejó bien el control sobre las exposiciones y los visitantes?		
¿Estamos adecuadamente equipados con suministros?			¿Las desinfecciones se realizaron acorde a lo programado?		
Observaciones					
Planes de aquí en adelante					



APÉNDICE 8

All Secure Estándar, Principios de Informa, Reed y Clarion.

[Acceda al documento acá.](#)

OBJETIVO DE LA PROPUESTA

En este momento agotador e incierto, los organizadores de ferias van más allá para garantizar que protegemos a nuestros colegas, expositores, visitantes y delegados. Creemos que la próxima vez que nos reunamos en reuniones organizadas de la industria, nuestro programa de medidas mejoradas brindará a todos la seguridad y la confianza en que nuestros espectáculos y eventos tienen la salud y la seguridad como nuestra prioridad número uno.

El objetivo de este documento es proporcionar una guía de mejores prácticas para los colegas de la industria que son responsables de organizar y ofrecer eventos, ferias comerciales y exposiciones organizadas de la industria de todos los tamaños, en todas las ubicaciones.

Creemos que para hacer esto debemos trabajar en colaboración con nuestras partes interesadas para garantizar que las medidas de bioseguridad que tenemos implementadas sean prácticas, efectivas y consideradas las mejores prácticas para la industria.

Puede que no sea necesario ni posible ejecutar todas las acciones, por lo que estos principios están diseñados para fomentar el enfoque en las medidas de bioseguridad. En algunas jurisdicciones, las medidas de bioseguridad serán obligatorias o prescriptivas y, en tales casos, se seguirán como una pauta mínima.

La comunicación entre todas las partes interesadas es un factor crítico de éxito para que este programa logre su objetivo general de brindar seguridad y generar confianza para todas las personas que participan y visitan nuestras reuniones organizadas de la industria.

Esta propuesta describe qué medidas están tomando los organizadores de espectáculos para garantizar la salud y seguridad de todos los visitantes, expositores, contratistas y personal, particularmente en respuesta al COVID-19, cómo se están implementando estas medidas y por qué es un componente importante de All Secure de la industria.



www.aipc.org | secretariat@aipc.org

www.iccaworld.org | icca@iccaworld.org

www.ufi.org | media@ufi.org