



B.P. SERVIMED, S.A. de C.V.

BARRANCA DEL MUERTO 520
COL. ALPES, MÉXICO, D.F.
(52)(55)9171-9570
info@servimed.com.mx



ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Dr. Jorge Bisteni Bustani (MPI, IAPCO, AMPROFEC)

En el capítulo anterior hablamos de la contratación de hoteles y nos referimos a otros bienes y servicios que es necesario considerar para el desarrollo del congreso. También mencionamos que dichos servicios están íntimamente relacionados al programa del congreso, al número esperado de asistentes y a las áreas e instalaciones utilizadas. Pej. Cuando el congreso se lleva a cabo en el mismo hotel en donde se hospedan los congresistas no será necesario contratar autobuses.

Es importante tomar en cuenta el costo de los servicios para evitar derroche de recursos. Una buena planeación asegura la optimización de ellos y por consiguiente la buena marcha económica del congreso

Existen una serie de servicios que son comunes en casi todos los congresos. Ellos son:

Transporte terrestre:

Este servicio es necesario cuando la sede del congreso se encuentra alejada del o los hoteles participantes. Para calcular el número de autobuses, es necesario tener en cuenta el número de personas hospedadas en el hotel y considerar que no todos los congresistas saldrán a la misma hora. Es recomendable que existan horarios pre-establecidos para la salida de los autobuses y que estos hagan mas de un viaje a la sede. La frecuencia de los viajes debe ser mayor desde luego cuando se inician las actividades por la mañana y cuando termina el día. Es opcional el tener servicio continuo durante las horas intermedias y desde luego esto depende del tamaño y tipo de congreso. Los autobuses son necesarios también cuando existe un programa social o un programa para acompañantes. Con objeto de optimizar el servicio y ahorrar recursos, para las actividades de acompañantes se pueden usar los mismos vehículos que se utilizan para el transporte de congresistas cuando dichas actividades se llevan a cabo durante las horas intermedias. Yo recomiendo contratar autobuses con aire acondicionado en las mejores condiciones posibles que se encuentren en la plaza. Los ahorros en este tipo de servicios siempre serán ampliamente criticados por los usuarios además de que podemos poner en peligro sus vidas.

La transportación de VIPS del aeropuerto al hotel y viceversa es tema también importante ya que tratándose de extranjeros esta atención forma parte de la imagen que queremos darle del destino. Es recomendable que nuestro DMC o tour operador nos proporcione este servicio

Equipo audiovisual

Sin duda gran parte del éxito o fracaso de un congreso depende de la eficiencia de este servicio. Cuando hablo de equipo audiovisual no me refiero solamente a los aparatos sino, en forma mas importante a los técnicos que operan dichos objetos. Cuando el servicio es inadecuado o ineficiente, provocará retrasos en el programa o impedirá que se lleven a cabo las presentaciones necesarias. La contratación de equipo Audiovisual está íntimamente ligada al programa académico, por consiguiente es preciso conocer cuantas salas estarán sesionando simultáneamente, con que cupo de personas y que equipos se requerirán. En los últimos años ha florecido el uso de computadoras en las presentaciones lo cual obliga a contar con equipos de proyección de datos cuya renta es costosa, sin embargo existe gente que aún hace sus presentaciones con diapositivas y algunos incluso con acetatos. Esta situación provoca que exista la necesidad de rentar más equipo lo cual incrementa los costos. También debe considerarse el equipo de audio. Entre mas grande es el salón mayor capacidad de audio se requerirá y por tanto el costo será mayor. Los micrófonos se rentan por unidad y si son inalámbricos son mucho mas caros que los alámbricos.

Es muy importante contratar a una compañía experimentada en el servicio a congresos que cuente con todo el equipo de su propiedad y el personal de planta necesario para proporcionar el servicio. Con frecuencia se presentan compañías que piden en renta a otras el equipo para dar un servicio lo cual desde luego, acarrea otros problemas como fallas en los aparatos y mayor costo de renta.

El personal técnico debe estar bien familiarizado con los equipos. No hay error mas grande que dejar esa responsabilidad en manos de estudiantes, edecanes, choferes o cualquier persona que no conozca los equipos y que pueda resolver cualquier contingencia en forma rápida

Traducción o interpretación simultánea

Este es uno de los servicios mas caros en un congreso y por tanto debe optimizarse al máximo para reducir los tiempos de traducción. El OCC (Organizador de Congresos y Convenciones) debe orientar a su cliente para que trate de agrupar la mayor parte de conferencias que requieren de traducción en el mismo salón y durante los mismos días para evitar mayor renta de audifonos y de intérpretes. Con frecuencia vemos en los congresos que existen varias traductoras en distintos salones y a la misma hora y minutos después están las mismas personas en dichas áreas sin hacer nada. Si el programa se organiza de tal forma que las intérpretes se mantengan ocupadas la mayor parte del tiempo y que los salones en donde se requiere la traducción sean los menos posibles, habrá un ahorro considerable en este punto

Diseño.

En todo congreso es necesario diseñar programas, logotipos, documentos, etc. El OCC puede hacer esta labor o bien darlo a un profesional de la materia. En este caso habrá que considerar desde luego un costo adicional. En nuestra experiencia considero que es suficiente con el diseño sencillo que hacemos en forma cotidiana. Particularmente busco logotipos que sean fáciles de reproducir en la imprenta y que su aspecto en una sola tinta sea claro y agradable, pensando siempre en el ahorro de recursos y no empleándolos en este tipo de cosas que no afectan en nada el éxito de un congreso

Imprenta

Contar con una buena imprenta es indispensable para la elaboración de toda la documentación necesaria para el funcionamiento del congreso: Invitaciones previas, programas preliminar y final, gafetes, constancias, papel membretado, sobres, recibos, etc. Sin embargo el OCC o el diseñador cuando existe, son los responsables de los contenidos. La imprenta va a reproducir lo que nosotros le damos en originales mismos que deben estar avalados por el Comité Organizador, lo cual significa que ellos deberán revisarlos y corregirlos y una vez que están de acuerdo, deberán firmarlos para que sean impresos. Al igual que en el caso de otros servicios, es necesario solicitar presupuesto a mas de una imprenta

Registro

En el caso de Servimed, el registro es un servicio proporcionado con equipo y personal propios. Es conveniente tratar, mediante las comunicaciones preliminares, de alentar la inscripción previa ofreciendo cuotas mas atractivas que las que tendrán aquellos que se inscriban a última hora. El registro de última hora es costoso para el congreso y para el OCC y es una de las partes más críticas en un congreso ya que llegan muchas personas a la misma hora y todos quieren que se les atienda en unos cuantos minutos sin considerar que no existe estructura que aguante atender a cientos de gentes al mismo tiempo. En nuestra experiencia deben ofrecerse las opciones de pago en efectivo o con tarjeta de crédito. Los pagos con cheque en el registro de última hora corren el riesgo de que este sea rechazado por el banco debido a ausencia de fondos de lo cual seguramente nos enteraremos cuando termine el congreso

Edecanes

Otros gran error es pretender que las señoritas edecanes se hagan cargo del control de accesos a los salones. Para ello está el personal de seguridad. Las edecanes son siempre un punto de controversia en los congresos debido al abuso de algunas personas. No es infrecuente que una persona llegue a un congreso ofreciendo edecanes a los expositores para que las tengan en su stand y muchas veces resulta que la srita edecán se encuentra en su primer día de trabajo en esa actividad o bien que la hacen trabajar y quien la contrató, a veces caminando en la calle, ya se fue sin pagarle y no la vuelve a ver. En mi experiencia es conveniente contratar a una agencia de edecanes conocida y seria y que todos los expositores que requieran de dicho servicio lo hagan a través de la agencia oficial

Servicios de Seguridad

Este servicio esta ligado al anterior en lo que se refiere a control de accesos. Estas personas son las responsables de no permitir el acceso a quienes no tienen derecho a ello y de evitar la salida de equipos u otros bienes de las áreas del congreso. Es importante contar también con una sola empresa de seguridad para que se haga responsable de todo cuanto ocurre en las áreas generales del evento. Sin embargo, se debe advertir a los congresistas y sobretodo a los expositores que ellos son los responsables de sus cosas. Últimamente es frecuente que en todos los congresos se roben computadoras personales y esto siempre ocurre cuando su propietario deja el equipo desatendido. Este tipo de situaciones están fuera del control del OCC y de la compañía encargada de la seguridad pero es conveniente advertir por escrito a todos los participantes sobre el cuidado que deben tener sobre sus bienes

Tours

Este servicio debe concesionarse a una agencia de viajes local, DMC o tour operador que ofrezca precios competitivos a los congresistas y sus acompañantes y desde luego que cuente con los recursos humanos y materiales para dar el servicio. En mi experiencia, es preferible dejar la operación completa de este servicio a quienes se dedican a ello sin adquirir ninguna responsabilidad en su funcionamiento y dando a la gente la libertad absoluta de tomar el paseo que desee, el día que mejor le acomode y eventualmente con cualquier otro prestador de servicios de la localidad

Banquetes

El servicio de banquetes de un congreso se contrata habitualmente en el mismo hotel y su costo debe estar incluido en la cuota de inscripción ya que es un grave error pretender cobrar un dinero extra por este servicio. Los banquetes son caros, sobretodo la bebida por lo que se debe analizar muy cuidadosamente lo que se va a hacer. En general los hoteles cuentan con personal bien experimentado en este campo que nos pueden ayudar en situaciones extremas cuando requerimos a última hora de contar con mas espacios debido a la llegada de mayor número de personas. Un buen Gerente de Banquetes montará mesas con menos lugares que los que pudiera tener con el fin de que se puedan agregar asientos y cubiertos durante el desarrollo del evento sin que los invitados siquiera noten el movimiento. La selección de los menús es particularmente importante ya que hay que considerar que el número de comensales que no comen carnes rojas ha ido en aumento. En ocasiones es posible contar con un porcentaje diferente de los platillos para algunas personas que no pueden comer lo que se les ofrece

Sistemas de comunicación telefónica o de Internet

En la actualidad es importante ofrecer a los congresistas facilidades para estar en comunicación con sus familiares, negocios, amigos, etc. El correo electrónico es de uso cada vez mas común y los participantes esperan contar con el servicio durante el congreso. La mayor parte de las sedes cuentan con teléfonos públicos que funcionan con tarjetas a precios inferiores a los que se tienen en las habitaciones de los hoteles. El OCC debe orientar a los participantes sobre estos servicios y advertir del alto costo que pueden tener en llamadas desde sus habitaciones

Mamparas para exposición comercial

En la mayor parte de los congresos hay una exposición comercial asociada al evento. El OCC es responsable de la contratación del montaje de la misma y en ocasiones del diseño, venta, facturación y coordinación de espacios. Para hacer que la exposición luzca bien, es importante contratar a una compañía especializada que instale las divisiones y que haga las instalaciones eléctricas necesarias. Además es conveniente que ofrezca otros servicios al expositor como la renta de mobiliario y equipo para su stand

Señalización

Durante los eventos es importante contar con señalización direccional que oriente claramente a los asistentes hacia las áreas de su interés. Las instrucciones para el registro y la señalización en los módulos del mismo son parte de este tema. Es muy conveniente que a la entrada de cada salón exista una amplificación del programa que contenga la información del día

Agencia Aduanal

En los congresos en los que existe una exposición comercial es frecuente la necesidad de los expositores de importar temporalmente equipos para ser mostrados a los participantes. Esta internación al país debe hacerla una agencia aduanal que se encargue de llevar los equipos hasta la sede y de retirarlos en el tiempo establecido. El OCC es responsable ante las autoridades de que estos bienes salgan del país o en su defecto, en caso de que se vendan, de que se paguen los impuestos correspondientes

Otros artículos

En todos los congresos es necesario entregar a los congresistas una serie de objetos como blocks, plumas, portafolios, portagafetes. Para todo ello existen un buen número de proveedores que los elaboran de acuerdo a las especificaciones del OCC. Lo importante es buscar el mejor precio sin menoscabo de la calidad

Desde luego es muy importante contar con proveedores confiables y serios cuyo trabajo sea de calidad y entregado a tiempo. Sus precios deben ser competitivos incluyendo descuentos por volumen. En la medida que ahorremos gastos en este sentido, las finanzas del congreso serán mas sanas y el éxito económico del mismo será mayor