

Entrevista realizada a la Gerente de Cedes congresos (Secretaría Permanente de la SOMUCA),

Teresa Díez.

(por Francisca Morales)



FM-Mas de 10 años lleva Cedes congresos realizando los servicios de Secretaría Permanente de la Sociedad Murciana de Calidad Asistencial ¿Cómo definirías tu empresa?

TD - ¡Madre mía! Es verdad, más de 10 años trabajando para y con vosotros ¡como pasa el tiempo!

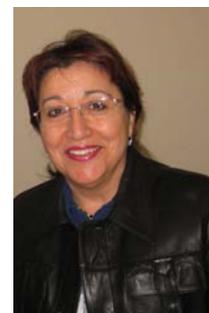
Cedes congresos es un OPC (Organizador Profesional de Congresos). Fuimos la primera empresa inscrita en el Registro Oficial de Organizadores Profesionales de Congresos de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Cultura y Turismo. Tenemos una importante trayectoria empresarial como demuestra haber sido la Secretaría Técnica y Científica de algunos de los más importantes Congresos celebrados en nuestra Región.

Pero definir nuestra empresa sin caer en adjetivos tópicos es difícil. Somos una empresa de servicios que tiene como máxima que la profesionalidad no se improvisa. En nuestro caso es fruto, creo, de tres cuestiones: la primera es nuestra amplia y consolidada EXPERIENCIA que nos permite garantizar nuestros servicios, la segunda es la permanente mejora de la CALIDAD a través de una cultura de aprendizaje continuo y, finalmente, la ILUSION por los proyectos que nos son confiados.

FM – 10 años trabajando para nuestra Sociedad son muchos ¿Cuáles son los servicios que nos prestáis?

TD - En 1999 , Cedes congresos fue nombrada Secretaría Técnica y Científica del II CONGRESO REGIONAL DE CALIDAD ASISTENCIAL. A partir (creo) de la satisfacción con nuestros servicios por parte de la Junta Directiva de SOMUCA en ese momento, nos fueron solicitados los servicios de

Secretaría Permanente. En este sentido, realizamos toda la gestión administrativa de la Sociedad, así como la gestión de Socios y todo lo que conlleva (gestión de altas y bajas, comunicaciones, gestión de de recibos, servicio de información y atención al socio a través de correo electrónico, presencial en nuestras oficinas y telefónicamente, etc).





La gestión de la Web, es otra de nuestras tareas. Así, desde la Secretaría solicitamos a los responsables de cada sección, el día 20 de cada mes, la información a incluir o retirar, que tenemos que clasificar, subir a la Web y en los primeros 5 días de cada mes, comunicamos a los socios que se han incluido en la Web estas actualizaciones.

Como Secretaría Permanente trabajamos muy estrechamente con los miembros de la Junta Directiva y bajo sus indicaciones organizamos todo un trabajo que, muchas veces, no se visualiza pero que es crucial para el éxito de los proyectos.

Por citar un ejemplo, imagínate la multitud de tareas que conlleva organizar una Asamblea de Socios (propuesta de lugares de celebración, solicitud de presupuestos, convocatorias a interesados, confirmación de asistencia, control de asistencia, preparación de documentación, envío de actas de la reunión, etc.), cuyo éxito depende muchas veces de pequeños detalles a los que hay que prestar total atención.

FM – Has hecho mención a los pequeños detalles y a la Asamblea como un ejemplo de los mismos ¿A qué te refieres concretamente?

TD - Llama mucho la atención, no sólo en el ámbito interno de la Sociedad, sino también externamente, que las Asambleas de SOMUCA como sabes, no tengan un formato estándar. Me refiero a la parte en el que las Asambleas se convierten en algo más de lo que son, cuando se convierten en un foro que permite al socio su relación con los demás miembros de la Sociedad. Por regla general las sociedades científicas suelen cuidar poco este aspecto y es una prueba de que, dentro del ámbito de la organización de actividades, queda mucho por hacer. En SOMUCA esto es digamos distinto, se han celebrado Asambleas entre leones y fieras (recuerda la Asamblea que se celebró en Terra Natura), hemos sido unos de los primeros en descubrir a través de una visita exclusiva la restauración de uno de los edificios más emblemáticos de nuestra ciudad, como es el Real Casino de Murcia, nos hemos relajado a través de una sesión de risoterapia, y este año hemos descubierto un espacio referente en las manifestaciones culturales de nuestra ciudad, como es el Museo Ramón Gaya, de la mano de su Director D. Manuel Fernández-Delgado, amigo personal del pintor que nos acercó a la vida y obra de este Premio Velázquez de las Artes Plásticas 2010. Todas estas actividades de carácter sociocultural que desarrollamos de forma previa a la celebración de las Asambleas, creo que consiguen que se perciban como un espacio de encuentro entre los socios para hablar de sus proyectos, más que como una reunión rígida y poco participada sobre datos, presupuestos, incidencias,, que suele ser la visión habitual.

FM – También sois Secretaría Técnica y Científica de los Congresos, Simposios, Encuentros y Foros que organiza SOMUCA .

TD - Así es, en 1999 trabajamos por primera vez para la Sociedad siendo la Secretaría Técnica y Científica del II Congreso Regional. Desde allí hasta la fecha, hemos organizado 3 congresos nacionales, 7 Congresos Regionales, 2 Simposios, 2 Encuentros de Coordinadores. Como sabéis, SOMUCA es una Sociedad muy activa, ¡que me lo digan a mí!, ja, ja, ja.



FM – La verdad es que creo que os estamos descubriendo ¿ofrecéis otros servicios?

TD - Cedés congresos además de la División de Congresos y la División de Secretarías de Asociaciones tiene dos Divisiones más. Una es la División de Servicios que ofrece servicios profesionales de traducción e interpretación, guías turísticos, personal para información y atención al público, monitores, azafatas y auxiliares, etc. Desde octubre de 2011 venimos desarrollando el servicio de Azafatas y Auxiliares para el Auditorio y Centro de Congresos “Victor Villegas” que como sabemos es un referente de la actividad congresual, cultural y de espectáculos en nuestra Región.

La cuarta y última división es División de Formación, que programa y desarrolla acciones formativas en las áreas de la comunicación, relaciones públicas, protocolo, etc. En la actualidad impartimos formación en distintas empresas privadas y publicas.

FM – Creo que la mayoría de nuestros socios te conocen, siempre ente bambalinas, detrás de un mostrador, dándonos la bienvenida, transmitiendo esa sensación de control incluso ante cualquier imprevisto que pueda surgir ¿Cómo lo haces?

TD - La organización de los proyectos que llevamos a cabo para nuestros clientes está basado en una planificación responsable, en la que se tienen en cuenta todas las variables que pueden hacer que el éxito no sea el esperado.

Siempre se puede producir un imprevisto, pero también es cierto que dejamos acotadas las posibilidades de que se produzcan cuando se ha trabajado de una forma minuciosa y muy detallada. No me asusta que se pueda producir un determinado imprevisto durante el desarrollo de un acto, me asusta pensar que no tengo prevista su adecuada respuesta.

FM – Y desde la Secretaría ¿como se nos ve a los Socios?

TD - Cuando te conviertes en Secretaría Permanente de una Sociedad o Asociación no tienes un cliente, tienes muchos, tantos como socios. Esto supone que tienes que cubrir las expectativas

que se tienen del servicio que ofreces a muchos perfiles distintos. Esto es difícil, pero cuando lo consigues la satisfacción que te produce es inmensa, sobre todo cuando el Socio, como pasa en SOMUCA, tiene un nivel de exigencia de servicios muy alto, es tremendamente crítico, con lo que ofrecer un servicio de calidad impecable se ha convertido en nuestro reto principal.



FM - Teresa, una empresa con una trayectoria de tanto tiempo, casi 30 años ¿en que basa su éxito y su permanencia?

TD - Quizás la experiencia adquirida durante todo este tiempo se ha convertido en uno de nuestro más importantes valores, hemos sido Secretaría Técnica y Científica de más 120 ferias y congresos de carácter internacional, nacional y regional. Hemos aprendido mucho y estos conocimientos adquiridos los ponemos a disposición del Promotor de los Congresos que organizamos en la actualidad.

Creo que es resultado del trabajo constante y el esfuerzo. En Cedes Congresos, somos concientes y tenemos muy presente nuestra principal responsabilidad con nuestros clientes, nuestro trabajo va siempre dirigido a potenciar la imagen de nuestros clientes. Esta es una muy importante responsabilidad y es entendida por todos los que formamos esta empresa.

Como datos relevantes podemos señalar nuestra pertenencia a la Federación Española de Asociaciones de Organizadores de Congresos, a la Asociación de Organizadores de Congresos de la Región de Murcia, a la Oficina de Congresos de Murcia.

FM - Y para ti ¿en que se basa el éxito de un congreso?

TD - Creo que el éxito se basa en tres cuestiones básicas, un programa científico capaz de dar respuestas a las expectativas que los profesionales tienen, un exhaustivo control presupuestario que garantice al Promotor del Congreso el éxito y, de nuevo, en el cuidado de esos pequeños detalles que influyen sin duda en la Imagen del Promotor del Congreso. ¡y en la nuestra!

FM - Creo que todos los miembros te conocen perfectamente pero ¿cuéntanos algo de ti? TD -

Llevo ligada a esta empresa desempeñando varios puestos desde 1990. En el 2001 asumí la Gerencia de la misma.

Soy muy consciente de que cuando un determinado cliente te confía la gran responsabilidad de la gestión de sus actividades no hay segundas oportunidades. Estoy casada y tengo un niño y una niña de 8 y 5 años, respectivamente. Como a todos, me cuesta mucho compaginar mi vida familiar y profesional (para mi tener un horario fijo es muy difícil), pero lo voy intentando y en casa saben que mi trabajo es importante para mi, que me gusta y que siempre ha sido así. ¡Vamos que no les queda opción!

FM - ¿Qué significa para vosotros SOMUCA?

TD – Ser la Secretaría Permanente de SOMUCA y organizar todas las actividades que desarrolla, sin duda es muy importante para nosotros como empresa, no sólo por ser la empresa seleccionada para ello, sino por que la Sociedad Murciana de Calidad Asistencial es un referente de organización activa que desarrolla y cumple con sus fines.

FM – ¿El servicio de Secretaría Permanente lo ofrecéis en la actualidad a alguna Asociación más?

TD - Sí, en la actualidad somos también Secretaría Permanente de la Asociación de Matronas de la Región de Murcia.



FM - Y para finalizar ¿que nos dirías?

TD - Solo GRACIAS.