
La organización de actos

**unidad
didáctica8**

1. Introducción

La organización de actos (reuniones, conferencias, congresos, juntas...) forman una parte esencial de la vida comercial. Las investigaciones han demostrado que el 50 por ciento del tiempo de los directivos se emplea en algún tipo de reunión (o puede que empleen la mayor parte de su horario de trabajo en alguna actividad en esta especie). El costo que supone este tipo de funciones es bastante alto, no sólo a nivel de los ejecutivos, sino que hay que tener en cuenta también el costo administrativo -la elaboración de papeles y documentos, así como su distribución- y el costo que supone el soporte secretarial de los actos. Está claro, entonces, que es esencial que el gasto de tiempo y esfuerzo quede justificado por los resultados positivos.



La reunión es una tarea típica del personal de secretariado

Como personal de secretariado, podrás tener alguna de las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que tu jefe está al tanto de sus compromisos a la hora de asistir a un determinado acto, que llega a la hora, al lugar correcto, y que tiene todos los documentos necesarios preparados con tiempo suficiente para su revisión, si fuera necesario.
- Fijar las citas necesarias cuando la reunión es responsabilidad de tu jefe.
- Permanecer en las reuniones tomando notas para elaborar posteriormente las actas o -si fuera necesario- participar en las conversaciones.

Para que el acto sea efectivo, lo primero que tienes que saber es el objetivo del mismo; así podrás prepararlo correctamente. No siempre las reuniones agrupan gran cantidad de personas o son largas y formales; muchas veces las personas que se reúnen son dos, un directivo y su cliente, el jefe de compras y el proveedor, o el jefe y uno de sus subordinados, por poner varios ejemplos.

Tanto las reuniones, juntas, conferencias... forman parte de lo que llamábamos en capítulos anteriores comunicaciones orales. Normalmente se efectúa una conversación cara a cara para conseguir una serie de objetivos como:

- Estimular la creatividad y las nuevas ideas.
- Informar al personal de nuevos métodos, políticas o procedimientos.
- Coordinar actividades.
- Comunicar los atrasos o adelantos de un proceso.
- Consultar, investigar, preguntar.
- Planificar o crear nuevas políticas de actuación.
- Manejar procedimientos disciplinarios.

Nosotros, en este tema, nos centraremos más en profundidad sobre la **reunión**, ya que este tipo de acto se suele llevar con mucho más frecuencia en todas las empresas, y es una de las actividades que realizan los profesionales del secretariado casi a diario. Por ello, entre otras razones, la frase de "el directivo está reunido" se ha convertido en un tópico.

2. Las reuniones

Las reuniones son un hecho habitual en todas las organizaciones, ello es debido a diversas razones:

- Son un medio para la coordinación de funciones.
- Son necesarias para tomar decisiones que requieran el concurso de varios miembros de la organización.
- Son el modo habitual de trabajo de la alta dirección y, en general, de todo el conjunto de personas que forman un equipo.

En las últimas décadas, se ha acentuado la importancia de las reuniones de trabajo y, como consecuencia de ello, su frecuencia, debido a los siguientes factores:

- Mayor comunicación entre los miembros de la organización.
- Más alto nivel de profesionalidad de los directivos de las grandes empresas y las PYMES.
- Mayor complejidad del proceso de dirección debida, entre otros, a los cambios tecnológicos.
- Mayor participación en la toma de decisiones de los empleados.

Estos cuatro factores, están íntimamente ligados entre sí. De un lado, el nivel de formación y comunicación se ha incrementado en todos los miembros de la sociedad y, por tanto, de las organizaciones, lo que favorece la participación. De otro, la complejidad del entorno económico y tecnológico, obliga a buscar nuevas ideas en el seno de la propia empresa, lo que hace que participen los empleados de todos los niveles jerárquicos.

Para que se produzca una reunión, sin que tenga importancia el grado de formalidad, se tiene que dar una serie de características como:

- Tiene que existir un objetivo.
- Tiene que haber participación.
- Posibilidad de actuación como resultado de la reunión.
- Normas de funcionamiento establecidas, aunque no sea de modo formal.

De ello se desprende que las reuniones se celebran para lograr un determinado objetivo que debe concretarse en unos resultados. Para que se realice de manera eficiente, estos resultados deben corresponderse con los recursos que se utilizan, como son el tiempo, dinero y esfuerzo.

Podemos definir la **reunión de trabajo como un acto en el que de manera formal o informal, se encuentran dos o más personas con un objetivo común.**

Los motivos que impulsan la organización de una reunión son muy variados y, aunque difíciles de catalogar, están relacionados generalmente con los siguientes propósitos:

– **Informar.**

Estas reuniones tienen por objeto que la información de quien ha convocado la reunión se transmita a los participantes.

Un ejemplo muy característico es la reunión para comunicar una reorganización en la estructura de la empresa.

– **Recoger información.**

Tiene como objetivo proporcionar a quien la convoca los elementos necesarios para formarse una opinión, tomar una decisión...

Se trata, por ejemplo, de las reuniones que se convocan para conocer el clima laboral.

– **Intercambiar puntos de vista.**

Realmente ésta no es una reunión de trabajo. No hay ningún resultado concreto y lo que sucede es que se sacan tendencias, a veces muy contradictorias.

Las mesas redondas y foros de debate con el más claro exponente de esta modalidad.



En una reunión, se recoge información y se toman decisiones

– **Resolver conflictos.**

Se trata de una reunión en la que las partes están enfrentadas por una situación de desacuerdo. El objetivo de esta reunión es buscar una solución que sea aceptable para todos, solucionando de esta forma el conflicto.

Como ejemplo de una reunión de este tipo, puede citarse una reunión entre empresarios y sindicatos para negociar la solución de un conflicto colectivo.

– **Generar ideas.**

Son lo que se denomina «reuniones creativas», en realidad todas las reuniones deberían tener esta característica. Son reuniones en las que se recurre a técnicas específicas para fomentar la creatividad.

Suele ser la reunión que se celebra para organizar el lanzamiento de un producto o ante una situación crítica que requiera hacer algo innovador.

– **Revisar el avance de un determinado proyecto.**

Es una reunión muy práctica y tiene un objetivo muy claro: revisar un asunto determinado. También lo son sus resultados, puesto que se conoce el grado de avance e incluso se pueden proyectar acciones correctoras, si fuera necesario.

– **Tomar decisiones.**

Es la reunión en la que los participantes disponen de los elementos necesarios par tomar decisiones.

Como ejemplo, una reunión del consejo de administración de la compañía. En estas reuniones, los consejeros tienen a su disposición la información que les permite tomar decisiones sobre la marcha de la empresa y la estrategia de futuro.

Los motivos enumerados anteriormente constituyen el objetivo de una reunión es cuestión y se expresa formalmente mediante la agenda u orden del día de la reunión.

2.1. Estructura de las reuniones

Según su estructura, las reuniones pueden ser:

– **Reuniones formales.**

Son aquellas que siguen un procedimiento explícito, se desarrollan bajo una presidencia y con un orden del día. A su término se levanta un acta y tienen unos resultados previamente establecidos.

– **Reuniones informales.**

Este tipo de reuniones carecen prácticamente de estructura, se desarrollan sin una presidencia clara y sin un orden del día. A su término, raramente se

elabora un documento interno para constancia de lo tratado. Sus resultados suelen ser nulos o muy confusos.

– **Reuniones periódicas.**

Las reuniones periódicas se celebran con una cierta regularidad (semanal, trimestral...)

– **Reuniones extraordinarias.**

Son las que surgen como consecuencia de un acontecimiento imprevisto.

2.2. Tipos de reunión

A título orientativo se citan algunos tipos de reunión.

- **Comisión:** es práctica habitual dentro del mundo de la Administración Pública y de la empresa el delegar en un número de personas un cometido específico y puntual, para lo cual este grupo de personas se constituye en comisión.
- **Comité:** dentro de la estructura de la empresa, un ejemplo representativo es el comité de dirección que generalmente está formado por el ejecutivo de mayor rango jerárquico (presidente, Director General o consejero delegado) y los directores de las diversas áreas de la compañía (financiero, producción, comercial...) responsables de elaborar y tomar decisiones sobre el funcionamiento de la misma.
- **Consejo de Administración:** a estas reuniones asisten los consejeros de la empresa, nombrados por los accionistas y son convocadas por el presidente o el secretario del consejo. Tanto su periodicidad como sus responsabilidades están determinadas por los estatutos de la compañía. Se trata de una reunión formal y periódica.
- **Tormenta de ideas o brainstorming:** es uno de los métodos creativos más conocidos. Es un tipo de reunión habitual en el ámbito de la empresa. El término inglés brainstorming se traduce por tormenta de ideas, aunque en

español se llama también lluvia de ideas, bombardeo de ideas, tempestad del cerebro... Para conseguir el objetivo del flujo libre de ideas se establecieron los principios siguientes:

- Inexistencia de críticas o juicios de valor.
- Cuantas más ideas, mejor.
- La producción de ideas en grupo puede ser más efectiva que la individual.
- Animar la exposición de ideas exageradas.

El procedimiento es bien sencillo, un grupo reducido se reúne para expresar con plena libertad sus ideas sobre un tema concreto, ideas lógicas e ilógicas, útiles o inútiles. Posteriormente se analiza lo tratado y es posible que surja la idea que se busca.

- **Mesa redonda o foro de debate:** aunque no es propiamente una reunión de trabajo, se incluye aquí puesto que, aunque no se producen resultados concretos, sino tendencias o ideas muy generales resultan provechosas cuando se desea conocer distintos puntos de vista sobre un determinado asunto.
- **Taller o workshop:** término inglés (neologismo) para designar lo que en español podríamos llamar reunión de trabajo o taller. Se trata de un foro que permite el intercambio de información y experiencias. Un grupo reducido se reúne para discutir cuestiones específicas, cambiar ideas y resolver determinados problemas.

Cualquiera de los tipos de reunión enunciados anteriormente, pueden ser de carácter interno, externo o mixto.

REUNIÓN	ASISTENTES	EJEMPLO
Interna	Exclusivamente personal de la compañía.	Reuniones de seguimiento de la actividad comercial.
Externa	Se invitan personas ajenas a la compañía.	Presentación de un producto.
Mixta	Participa personal de la compañía e invitados.	Reuniones con clientes.

2.3. Los cinco elementos de una reunión

A la hora de planificar una reunión, tenemos que tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Bienvenida.** El recibimiento que se da a los participantes.
- **Apertura.** Cómo se presenta a los participantes y a los líderes; como se presentan los objetivos, la agenda y las instrucciones.
- **Desarrollo.** Cómo presenta el contenido y cómo organiza la tarea.
- **Cierre.** Cómo resume las decisiones, asignaciones, recomendaciones, establece plazos y crea la acción.
- **Seguimiento.** Cómo levantar acta de la reunión, evaluar el proceso, y verificar el progreso de los asuntos identificados al finalizar la misma.

3. Preparación y organización de las reuniones

Si entre los trabajos de tu jefe está el de organizar, controlar o participar en alguno de los actos que hemos aludido anteriormente, entonces puedes estar seguro/a de que será una de las tareas que tendrás que desarrollar. El grado en el que te encuentres involucrada y la naturaleza de tu responsabilidad vendrá determinada por el papel que ocupa tu jefe en el desarrollo, organización y el control del mismo. (Puede que tu jefe espere que desarrolles todas las labores relativas al mismo o que le guste dirigirlo él solo, pidiéndote sólo asesoramiento y apoyo.) En todo caso, en un principio no tendrás más remedio que consultarle para saber lo que tienes que hacer; con la experiencia irás adquiriendo familiaridad con los procedimientos y las actividades que te corresponden, pero aun así tendrás que responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la razón de la reunión?

Una vez que tu jefe ha definido el objetivo y el tipo de acto que se va a poner en marcha, sabrás qué es lo que se espera de ti y qué papel vas a desarrollar este caso concreto (por ejemplo, si es necesario tomar nota para, posteriormente, elaborar un acta).

- ¿Qué temas van a ser tratados?

El conocer el tema central del acto te permitirá preparar copias de los documentos necesarios para las discusiones, tales como extractos de información de los archivos, sumarios, informes, puntos concretos de la agenda, estadísticas, hojas de balance, informes de ventas, planos y diagramas. Sin olvidar que, además de toda esa documentación, tendrás que preparar los documentos propios de la reunión.

- ¿Quién tiene que asistir?

Necesitarás saber quiénes son los asistentes al acto, ya que serás la encargada de contactar con cada uno de ellos asegurándote de su asistencia. Puede ser que en alguna ocasión tengas que hablar con tu jefe para cambiar la fecha de algún acto determinado ya que las personas que han de asistir al mismo no pueden en esas fechas o a esas horas.

– ¿Cuándo se va a celebrar?

La reunión puede celebrarse (siempre o a menudo) en una fecha concreta (por ejemplo, el último jueves del mes); en otros casos te verás obligada a ofrecer a los participantes varias alternativas de fechas y marcar posteriormente cuál de ellas es la más apropiada, para luego confirmarla con tu jefe.

– ¿En qué lugar se va a llevar a cabo?

De nuevo puede suceder que haya un lugar predeterminado para realizar la reunión (por ejemplo, la sala de reuniones). Sin embargo, ya que en muchos casos la localización puede ser un factor muy importante, tendrás que estudiar con tu jefe el lugar adecuado. A la hora de elegir el punto de reunión habrá que tener en cuenta otros muchos factores, tales como la facilidad de acceso al lugar, la comodidad, no olvides que un lugar ruidoso o el sonido del teléfono puede ser muy molesto y puede interrumpir una conversación o discusión que, por otra parte, hubiera resultado óptima. Más adelante veremos los aspectos logísticos de una reunión (salas, equipamiento, mobiliario...)

– ¿De qué forma se tiene que desarrollar?

Es muy importante que tengas claros los planes de organización que tiene tu jefe determinados para el acto. Tendrás que saber, por ejemplo, si desea que se sirvan cafés o refrescos al comienzo de la reunión o en un descanso fijado para ello, si necesitará ayudarse con algún sistema audiovisual, filminas, pantallas, etc. durante la presentación; puede necesitar un especialista que vaya a atender solamente a una parte del acto (por ejemplo, presentando una ponencia) y tendrás que avisarle con tiempo para que entre.

3.1. Aspectos logísticos

Toda reunión requiere una preparación de carácter logístico: sala, equipamiento audiovisual, catering (si se precisa...). La logística de las reuniones es un aspecto en el que el secretariado tiene un importante protagonismo, puesto que, salvo excepciones, es quien se ocupa de esa tarea.

– Salas y equipamiento.

En relación con la sala, existe la posibilidad de que la reunión tenga lugar en la propia empresa. De hecho es lo más común. Tiene la ventaja de que se conoce perfectamente el entorno y con qué recursos se cuenta.

En otros casos, la reunión tiene lugar en locales ajenos a la empresa, lo que frecuentemente ofrece la ventaja de que si se trata de un hotel o un centro de negocios donde la organización de este tipo de actos es práctica habitual, la tarea del profesional del secretariado se reduce a supervisar que todo está preparado de acuerdo con los requisitos previstos.

En cualquiera de los casos, es necesario verificar:

- Tamaño de la sala. Debe haber suficiente espacio para el número previsto de participantes.
- Mobiliario. La mesa de reuniones es lo suficientemente amplia y el número de sillas el adecuado al número de asistentes y alguna extra por si asistiera un invitado no previsto.
- Iluminación y climatización. Ajustados al entorno, con facilidad para controlarlos. Una iluminación pobre resulta incómoda y si no se puede graduar y se utilizan medios audiovisuales para hacer una presentación, pueden arruinarla.

De modo similar influye la climatización. Una calefacción excesiva puede producir somnolencia, además de molestia y una temperatura demasiado baja, aún en pleno verano, puede resultar insufrible.

– **Medios audiovisuales.**

Los medios audiovisuales más usuales a día de hoy son:

- Pizarra de papel. Resulta indispensable una pizarra, preferiblemente de las que tienen un bloc de papel.

Cuando se trata de realizar presentaciones muy sencillas y para grupos reducidos, sobre todo cuando se lleva a cabo en un despacho o sala de reuniones pequeña, quizás no hace falta recurrir a nada más.

El material necesario es bastante simple y muy asequible, únicamente hay que disponer de suficiente papel para la pizarra, siempre alguno más de reserva, en previsión de cualquier contingencia; además, al menos un juego nuevo de marcadores de varios colores. Para evitar que al escribir en una hoja se marque la tinta en la siguiente, se pueden grapar o pegar las hojas de dos en dos en el borde inferior.



Pizarra de papel

- **Retroproyector.** Hasta no hace mucho era el medio más popular. Su principal inconveniente, que, además es muy difícil de superar, está relacionado con la iluminación. Si se oscurece la sala, el presentador pierde el contacto visual con la audiencia; si las luces permanecen encendidas, las transparencias pierden nitidez.

Para facilitar el manejo de las transparencias existen marcos especiales de cartón que facilitan el manejo de la transparencia, evitando que se peguen entre sí.



Retroproyector

Conviene tener lámparas de repuesto para el equipo, transparencias extras y rotuladores para escribir sobre ellas, por si fuera necesario.

- **Cañón de proyección conectado a ordenador.** La combinación de ordenador y proyector de cañón permite la realización de presentaciones multimedia, es decir, presentaciones que incluyen además de la imagen fija, animaciones de estas imágenes, fotografías y si así se desea, vídeo y audio. Las posibilidades son, en realidad, infinitas.

Reúne todas las ventajas, excepto el precio del cañón de proyección. Es fácil de utilizar, se pueden crear efectos muy sofisticados y, además, el presentador puede controlar el ritmo de presentación con gran sencillez.

Presenta algunas dificultades técnicas menores. Lo ideal para evitar problemas es contar con la colaboración de un experto en la materia, para que, de presentarse algún problema, le dé solución lo más pronto posible.



Cañón de proyección

- Vídeo y DVD. Aunque desde que se popularizó la presentación con cañón de proyección parecía que el vídeo estaba llamado a desaparecer, en determinados casos este equipo es necesario. Por ejemplo resulta indispensable para visionar los anuncios o campañas publicitarias.

La edición, distribución y reproducción de vídeo a través de ordenador es un campo de investigación de plena actualidad, por la importancia de los sistemas digitales de distribución de imagen y sonido.

Por otra parte, el DVD puede proyectarse tanto en la pantalla de televisión como en los ordenadores que dispongan de esta facilidad.



DVD

– Catering.

Para una reunión de trabajo lo más adecuado y corriente son el café e infusiones, además de agua. Si se acostumbra en la empresa, se trata de disponer lo necesario para que los asistentes puedan tomar un café o una infusión. Salvo que existan otros procedimientos establecidos, resulta muy útil dejar preparada en un mueble auxiliar de la sala, una bandeja con todo lo necesario para el servicio, un termo con café y otro con agua caliente para las infusiones.

Además, sobre la mesa de reuniones, frente a cada uno de los puestos, se deben poner vasos y una botella de agua. También se suelen poner en la mesa algunos platos o cuencos con caramelos.

Una vez que hayas aclarado estos detalles puedes comenzar tus propias preparaciones para poner en marcha el acto. Una de las tareas más importantes será la de preparar todos los papeles y documentos necesarios.

4. Documentación

En un acto informal posiblemente tendrás que preparar muy poca o ninguna documentación. Por el contrario, en un acto formal tendrás que manejar mucha documentación, parte de la cual está estandarizada y es fácilmente identificable, por tanto, no te resultará muy difícil su elaboración.



La documentación en un acto formal que debe estar previamente elaborada

4.1. Convocatoria

No tendrás más remedio que notificar a quienes tengan que asistir o participar en un acto de estas características todos los detalles relativos al mismo: el asunto, el punto de reunión, la fecha y la hora, y normalmente, quién convoca a la reunión,

junta o consejo. La convocatoria se puede hacer de cualquier forma siempre que esté dentro de las normas que rigen el tipo de acto a realizar; puede ser una nota que se envía por correo certificado, una invitación que se confirma posteriormente por teléfono, una nota en la prensa, etc. En cualquier caso, lo más corriente es enviar un aviso especialmente diseñado para estos actos, dirigido a las personas que han de asistir.

En algunos casos, es necesario notificar con un tiempo determinado de antelación e incluso pudiera ser obligado enviar el orden del día programado inicialmente, dando un período de tiempo determinado para su alteración. Si no te dicen nada en contra, de siete a catorce días puede ser suficiente. De todas formas siempre deberás tener en cuenta que, si con la convocatoria envías papeles, tienes que darle un tiempo prudencial al asistente para que pueda leerlos y hacer un estudio de los mismos, e incluso, si fuera necesario, remitir correcciones o alteraciones.

4.2. Orden del día

El orden del día es la lista de puntos que se van a tratar durante el acto y la disposición en que van a ir desarrollándose. Algunos de los puntos son inevitables y siempre aparecen en todos los órdenes del día que se elaboren. El orden más corriente es:

1. Disculpar las ausencias.
2. Lectura y aprobación, si procede, del acta anterior.
3. Asuntos que se derivan de esa lectura.
4. Correspondencia.
5. Informes.
6. Puntos concretos a tratar.
7. Propuesta de fecha para la próxima reunión.
8. Ruegos y preguntas.



El orden del día de una reunión ha de ser claro, preciso y coherente

Cuando elabores un orden del día, además de las cuestiones que se han ofrecido anteriormente, tendrás que tener en cuenta otros puntos que van a ir surgiendo en función del tipo, razón, empresa... que desarrolle el acto. Dependiendo de la naturaleza de la reunión, los asuntos a tratar estarán determinados por tu jefe o, en algunos casos, por otra persona que ha sido designada por el comité que organiza el acto; también puede suceder que dentro de las normas se contemple la posibilidad de incluir puntos en el orden del día que han sido enviados por los participantes al mismo. Será necesario, entonces, recoger todas esas propuestas con el tiempo suficiente para que sean incluidas en el orden del día. Tendrás que adjuntar en la convocatoria una solicitud de preguntas a efectuar en la próxima reunión y un plazo para su entrega. Si esto no fuera necesario, se indicará el orden del día en la nota de convocatoria.

4.3. La agenda

Ya que una de las responsabilidades del presidente es controlar la reunión, se elaborará una agenda especial en la que se anoten todos los puntos necesarios a tener en cuenta, dejando además un apartado para que éste tome notas. Se

incluirá, asimismo, un horario punto por punto, para evitar el descontrol en el tiempo alargándose la reunión más de lo previsto. Obviamente, si tienes que elaborar la agenda de una reunión, tendrás que hacerlo en compañía de tu jefe para analizar con claridad el tiempo que se ha de dedicar a cada punto del orden del día.



El personal de secretariado prepara con su jefe la agenda de una reunión

4.4. Acta de la reunión

Del mismo modo que la convocatoria es indispensable para que la reunión se desarrolle de acuerdo con el orden del día establecido, para lograr la mayor eficiencia posible de una reunión, es necesario que se reflejen en acta los asuntos tratados y decisiones adoptadas, si las hubiere.

El acta, por tanto, refleja los resultados de la reunión y consta de:

- Texto íntegro de la convocatoria.
- Nombre de los convocados, con indicación de los que asisten personalmente y de quienes lo hacen representados por otro miembro.

- Resumen de los asuntos debatidos y de las intervenciones de las que se haya solicitado constancia.
- Contenido de los acuerdos adoptados.
- Visto bueno de la presidencia y firma del personal de secretariado.

El papel del secretariado se limita aquí, generalmente, a dar al acta el formato, imprimirla y una vez que tiene el visto bueno del presidente del consejo, adjuntarla al libro de actas. Todo esto quedó visto en el tema de comunicación escrita (tema 6) donde podíamos ver un ejemplo de este tipo de escrito.

4.5. Carta de delegación de la representación y voto

En las reuniones de los Consejos de Administración, los miembros del Consejo pueden asistir personalmente o si cualquier circunstancia lo impide, pueden ser representados por otro miembro del citado consejo en el que, generalmente, se delega también el derecho de voto.

Para que esta representación sea válida, deberá comunicarse con antelación, por escrito al presidente o al secretario del consejo que es quien registra la asistencia a la sesión. Se muestra a continuación un modelo de carta:

Don Antonio Reyes
Presidente del consejo de Administración
Reyes, S.A.
Calle Flor, 1
48001 Sevilla

Madrid, 9 de febrero de 20XX

Estimado Sr. Presidente:

Lamento comunicarle que me será imposible asistir a la sesión del Consejo de Administración de REYES, S.A., que tendrá lugar el próximo día 21 de febrero a las 12:00 horas en la sede social de la compañía.

Por tal motivo, delego mi representación y voto, que podrá utilizar libremente en todos los asuntos del orden del día, en D. Jesús Pérez Álvarez, a quien hago llegar copia del presente escrito.

Atentamente,

Juan Oliva

Copia: D. Jesús Pérez Álvarez

5. El día de la reunión

1. Revisa la sala:
 - Confirma que está disponible.
 - Controla el mobiliario
 - Agua y vasos.
 - Organiza los puestos de cada persona si es necesario.
 - Papel de escribir para notas y bolígrafos.
2. Prepara cualquier documento que tenga que ser utilizado durante la reunión y dispón de copias del orden del día y acta de la reunión anterior, así como el libro de actas.
3. Confirma que todo el equipamiento necesario está en su lugar y en perfecto estado (proyector de diapositivas, pizarra, rotuladores, etc.).
4. Controla que las bebidas estén dispuestas en el momento oportuno y confirma unos momentos antes el número exacto de asistentes.
5. Da las instrucciones oportunas para:
 - Que te pasen las llamadas de los participantes (excusándose por ejemplo),
 - Que anoten las llamadas de tu jefe (y las tuyas si vas a estar presente en la reunión) mientras dure el acto.
6. Deja información en recepción acerca de la forma de atender a los participantes (lista de las personas que van a asistir, instrucciones acerca del aparcamiento, tarjetas de identificación, etc.).

7. Puntualiza unos minutos antes todo el contenido de la reunión en previsión de cambios de última hora.
8. Si eres la persona que recibe a los participantes confirma tu papel y abandona cualquier otra tarea.
9. Asegúrate de que tienes a mano tanto tu agenda, como la de tu jefe, para comprobar cualquier detalle o para confirmar fechas de nuevas reuniones o entrevistas.
10. Coloca una nota en la puerta anunciando la reunión para que no moleste nadie.
11. En el caso de que tu jefe quiera dejar clara su autoridad en una pequeña reunión -dos o tres personas- tendrás que sentar a los asistentes alrededor de una mesa de despacho, preferiblemente en su propia oficina.



Todo ha de estar preparado para el día de la reunión

Una vez terminada la reunión, como profesional del secretariado, tendrás que llevar a cabo la siguiente secuencia de tareas, que son propias de tu responsabilidad:

1. Seguramente tendrás que estar alerta para acompañar a los asistentes una vez finalizada la reunión.
2. Asegurarte de que todos los documentos que no son para los participantes, son recuperados y entregados a las dependencias oportunas.
3. Procura que cualquier otra cosa utilizada (señalizadores personales, material de demostración, vasos, botellas, etc.) es retirada y la sala se quede limpia y ordenada.
4. Tan pronto como sea posible, prepara el primer borrador del acta y confírmalo con el presidente.
5. Anotar la fecha de la próxima reunión en tu agenda y en la de tu jefe.
6. Apuntar las acciones que tiene que llevar a cabo tu jefe, a raíz de la reunión, con un programa si es necesario.
7. Señala cualquier documento y otra información que tengas que preparar, recopilar o fotocopiar para la próxima reunión.
8. Redacta la versión definitiva del acta para copiar y distribuir a todos los asistentes, así como a los miembros que no asistieron a la misma, para posteriormente, incluirla en el libro oficial de actas.

6. Organizar un congreso

En el momento de preparar reuniones, una planificación sistemática te ayudará mucho. Listas de tareas a realizar, planificación del tiempo, horarios...serán muy convenientes. Todos estos pasos son mucho más necesarios cuando lo que tienes que preparar es un acto de más envergadura, como una Conferencia o un Congreso.



La preparación de un Congreso como responsabilidad del personal del secretariado de Dirección

Un congreso reúne a personas de diferentes secciones, empresas u organismos, e incluso países. Permite a los directivos encontrarse fuera de las presiones diarias del trabajo, en un ambiente mucho más relajado e independiente. Entre las características principales de este tipo de acto podemos destacar: la exposición y debate de múltiples ponencias, asistencia de personas con un alto nivel profesional, intereses comunes, presentaciones de nuevos avances o descubrimientos en

determinadas materias, etc. Otro factor determinante es la duración del mismo. Según los expertos debe al menos durar de 3 a 5 días, para poderle llamar congreso. En caso contrario, podría catalogarse de conferencia, convención o asamblea, entre otros.

Organizar estos actos puede ser de tu exclusiva responsabilidad, puede que lo tengas que hacer en colaboración con tu jefe o dentro de un grupo de trabajo. Cada congreso tendrá sus requerimientos especiales de tal forma que en este capítulo encontrarás tan sólo una guía general desde el punto de vista del individuo o grupo responsable de su organización. Obviamente, cuantas más personas se hallen envueltas, mayor será la necesidad de coordinación

Todos los preparativos para un congreso (o cualquier otro acto similar) se basan en la fecha del acto y en función de esto, se tendrá que elaborar un plan con fechas de ejecución para los diferentes apartados de los que consta. El periodo de preparación puede durar varias semanas e incluso meses. Una vez que hayas determinado qué actividades tiene que desarrollar cada persona, tendrás que preparar una lista de acciones de manera que:

- Puedas controlar todas las actividades según se van completando.
- Tengas un documento de control de forma que siempre sepas en qué momento de preparación está cada punto.

6.1. Preparativos anticipados

Hay principalmente tres áreas que requieren preparativos anticipados:

1. El lugar geográfico del congreso.
2. El programa.
3. Reservas para los delegados individuales, incluyendo el viaje.

Desgraciadamente, estas actividades no son secuenciales (por ejemplo, no podrás completar un aspecto del plan para comenzar el siguiente). Tendrán que hacerse todas al mismo tiempo, de tal forma que las tres áreas se cierren a tiempo.

6.1.1. Reunión inicial con tu Jefe

Antes de plantear la parte que te toca en la preparación del congreso, tendrás que reunirte con tu jefe y aclarar asuntos tales como:

- a. La clase de congreso que se va a realizar.
- b. Los temas más importantes a cubrir.
- c. Los conferenciantes con los que hay que contactar.
- d. El tipo de actividades que se van a realizar en el acto.
- e. Las fechas (incluyendo otras alternativas).
- f. Posibles localizaciones geográficas.
- g. Cualquier preferencia relativa a hoteles específicos o salones de congresos y conferencias.
- h. Los servicios necesarios.
- i. El número de delegados esperados.
- j. Los miembros de tu organización que tienen que asistir.
- k. El presupuesto disponible para el congreso y las necesidades de financiación.

Será muy útil echar un vistazo a los archivos de otros congresos, ya que te pueden ofrecer ideas y aclaraciones de actividades ya realizadas (por ejemplo, hoteles ya utilizados, conferenciantes conocidos, etc.).

Seguramente, tendrás que trabajar con diferentes miembros del personal de la empresa en alguno de los aspectos particulares del acto. Este requerirá una o más reuniones para determinar qué tareas específicas serán adjudicadas a los diferentes individuos, el tiempo que tienen para realizarlas y los problemas que puedan determinarse.

Ya que muchos de los preparativos (conferenciantes, locales, hoteles) dependerán del programa de actos, éste ha de ser determinado de forma provisional lo antes posible y tendrás que coordinarlo conjuntamente con otros organizadores. Nece-

sitarás contactar con los conferenciantes para conocer sus posibilidades y honorarios, calcular el número probable de delegados y saber las necesidades de equipo audiovisual, así como el tipo de salas que van a ser necesarias.

6.1.2. Alojamientos

Una vez que se ha determinado el programa, y ya se tiene una idea del número de asistentes, puedes comenzar a reservar los alojamientos. Posiblemente, tu jefe ya tiene la idea de un hotel o centro determinado para llevar a cabo el acto, en cuyo caso, lo único que tienes que hacer es confirmar su disponibilidad. Algunas ciudades y hoteles se han especializado en las facilidades necesarias para un acto de estas características; no debes olvidar también que una reserva para muchas personas tiene que ser hecha con mucho tiempo de antelación. Si por el contrario se busca una nueva localización, necesitas en primer lugar, conocer el área geográfica e investigar después los locales y hoteles que pudiera haber en esa zona.

Tendrás que conocer la posibilidad de:

- Alojamiento y facilidades para el congreso.
- Alquilar las habitaciones necesarias.
- Encargar las diferentes comidas
- Conseguir aparcamientos.
- Acceder desde aeropuertos, estaciones de tren o puertos.
- Concertar visitas de entretenimiento.

Necesitarás conocer los centros disponibles a fin de elaborar una lista con los que están dentro del objetivo presupuestario del congreso. En algunos casos será necesaria una visita personal para confirmar los servicios ofrecidos y para comprobar que el personal del hotel es capaz de llevar a cabo todas las tareas necesarias. Una vez decididas las ventajas de un hotel o local deberá hacerse un número provisional de reservas.

También estarás en posición de invitar delegados al congreso. Tendrás que averiguar si las invitaciones se van a efectuar por contacto directo con individuos concretos o si se va a dejar la asistencia en manos de la publicidad. En cualquier caso, tus informaciones iniciales (de palabra, carta o anuncio) tendrán que ser lo suficientemente completas para que los futuros asistentes puedan decidir la importancia para ellos de asistir al mismo.

Deben incluir lo siguiente:

- a. Asunto al que se refiere (título).
- b. Fechas.
- c. Lugar de exposición del acto.
- d. Coste.
- e. Método de reserva y forma de pago.

Estos detalles tienen que ser determinados cuidadosamente, ya que la no inclusión de algún punto de vital importancia puede suponer el doble de trabajo, además de embarazoso. Una hoja de reservas incluida en el material de publicidad puede facilitar mucho el control de reservas, además de estandarizar el formato. En esta hoja, a menudo, se incluyen los detalles siguientes:

- Nombre del delegado(s).
- Empresa y teléfono de contacto.
- Los días y actos a los que van a acudir.
- Método de transporte.
- Tipo de alojamiento requerido.
- Forma de pago.

6.1.3. Confirmación de los delegados

Una vez que los delegados o asistentes han contestado, tendrás en tu mano toda la información que necesitas para cerrar tus reservas y comenzar a trabajar con otros detalles tales como:

- Informar de las reservas hechas y envío del recibo para el pago.
- Confirmar los detalles de la reserva con el hotel o centro.
- Corregir, finalizar, imprimir y enviar el programa definitivo.
- Confirmar reservas y fechas con los conferenciantes.
- Encargar la publicidad para el evento.
- Preparar cualquier documentación necesaria para los asistentes.
- Encargar las identificaciones, invitaciones, notas, señalizadores, lista de asistentes y cualquier otra documentación necesaria.
- Alquilar o solicitar los medios de apoyo a las conferencias, audiovisuales o de cualquier otro tipo.
- Alquilar o preparar el transporte necesario para trasladar a los delegados y conferenciantes al centro de congresos.
- Remitir los detalles finales a los delegados y asistentes (programa, direcciones, mapas, tarjetas de identificación, documentos de la conferencia).

Una vez dicho esto, como secretario/a que eres, te será muy útil llevar una carpeta con la siguiente información:

- Una lista de conferenciantes, delegados, asistentes, invitados, la organización o empresa a la que pertenecen, lugar de origen...
- Copias del programa de la conferencia con los arreglos de última hora.
- Te resultará muy interesante, en las ciudades que no te resulten conocidas, disponer de una lista de servicios con las direcciones y los teléfonos. Ten-

drás que avisar en todo caso a la recepción del lugar en el que te encuentres, para el caso de que hubiera una llamada urgente, por ejemplo.

7. Después del Congreso

Es muy posible que después de un congreso, aparezcan multitud de cosas que hay que aclarar y determinar. En todo caso, has de tener en cuenta los puntos siguientes:

- Asegúrate de que todos los asistentes quedaron bien informados de todos los temas tratados en el acto.
- Cerciórate de que todos conocen el medio transporte reservado para el regreso.
- Confirma el acuerdo de transporte para los equipos, material, papeles o documentación a tu empresa.
- Pregunta en recepción si algún asistente se ha dejado cualquier tipo de pertenencia personal en el hotel.
- Devuelve todos los equipos que hayan sido alquilados.
- Elabora notas claras de la forma en que se ha desarrollado todo el acto, anotando todos los problemas con los que te has ido encontrando, para tenerlos en cuenta en acontecimientos futuros.

Ya que la mayor parte del tiempo de los ejecutivos y directivos se desarrolla en actos, reuniones, congresos, asambleas, conferencias...la organización de los mismos adquiere gran importancia y responsabilidad. De cualquier forma, en toda Europa, las empresas han decidido que prefieren contratar secretarios/as de dirección en las que puedan delegar todas las responsabilidades de la organización de estos eventos, antes que tener a sus directivos ocupados con preparaciones detalladas.