


SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL PARA EVENTOS CELEBRADOS
POR CONTURSA EN EL PALACIO DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS DE SEVILLA FIBES.

EXPEDIENTE Nº 13/18

**SOBRE Nº 3: COMPROMISOS DE MEJORAS Y CRITERIOS PUNTUABLES EN FUNCIÓN
DE JUICIOS DE VALOR**

PROPUESTAS DE NUEVOS ELEMENTOS EN EL ÁMBITO DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES

 **telesonic**



**PROPUESTA DE NUEVOS
ELEMENTOS EN EL ÁMBITO
DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES**

Índice

1	METODOLOGÍA	2
1.1	INTRODUCCIÓN	2
1.1.1	Tecnología: la compañera perfecta	2
1.1.2	Marketing Audiovisual	3
1.1.3	La innovación como apuesta	4
1.1.4	Desarrollo, instalación y mantenimiento	4
1.1.5	1.5 Referencias, palacios clientes	5
1.2	PROPUESTA DE SERVICIOS	11
1.2.1	Jefe del servicio	11
1.2.2	Técnicos de audiovisuales, sonido e iluminación	12
1.2.3	Centro de coordinación general y gestión de recursos humanos y materiales	14
1.2.4	Centro de atención / help desk	14
1.2.5	Innovación y desarrollo tecnológico y de servicios	15
1.2.6	Mapa de servicios	15
1.3	PLAN DE TRABAJO	17
1.3.1	Calendario de futuros eventos	17
1.3.2	Nuestro calendario de FIBES	17
1.3.3	Reunión periódica de coordinación	18
1.3.4	Asignación de técnicos y equipos	18
1.3.5	Montaje	19
1.3.6	Asistencia técnica al evento	19
1.3.7	Desmontaje	21
1.3.8	Partes de trabajo y facturación	21
1.3.9	Reuniones de seguimiento, estrategia e innovación	21
1.4	FILOSOFÍA DEL SERVICIO	22
1.4.1	Marco de relaciones laborales con nuestros técnicos	23
2	COMISIÓN POR CONTRATACIÓN A TERCEROS	24
3	EXPORTACIÓN EVENTOS A FIBES	24

1 METODOLOGÍA

A continuación trataremos de describir como entendemos la prestación de un servicio de asistencia técnica audiovisual y alquiler de material para un Palacio de Congresos de la entidad del Fibes Sevilla. La metodología que nos gustaría implementar está basada en la experiencia de más de 15 años prestando servicio a entidades similares como el Kursaal de San Sebastián, Baluarte de Pamplona, Bilbao Exhibition Center,.... (ver referencias más adelante)

1.1 INTRODUCCIÓN

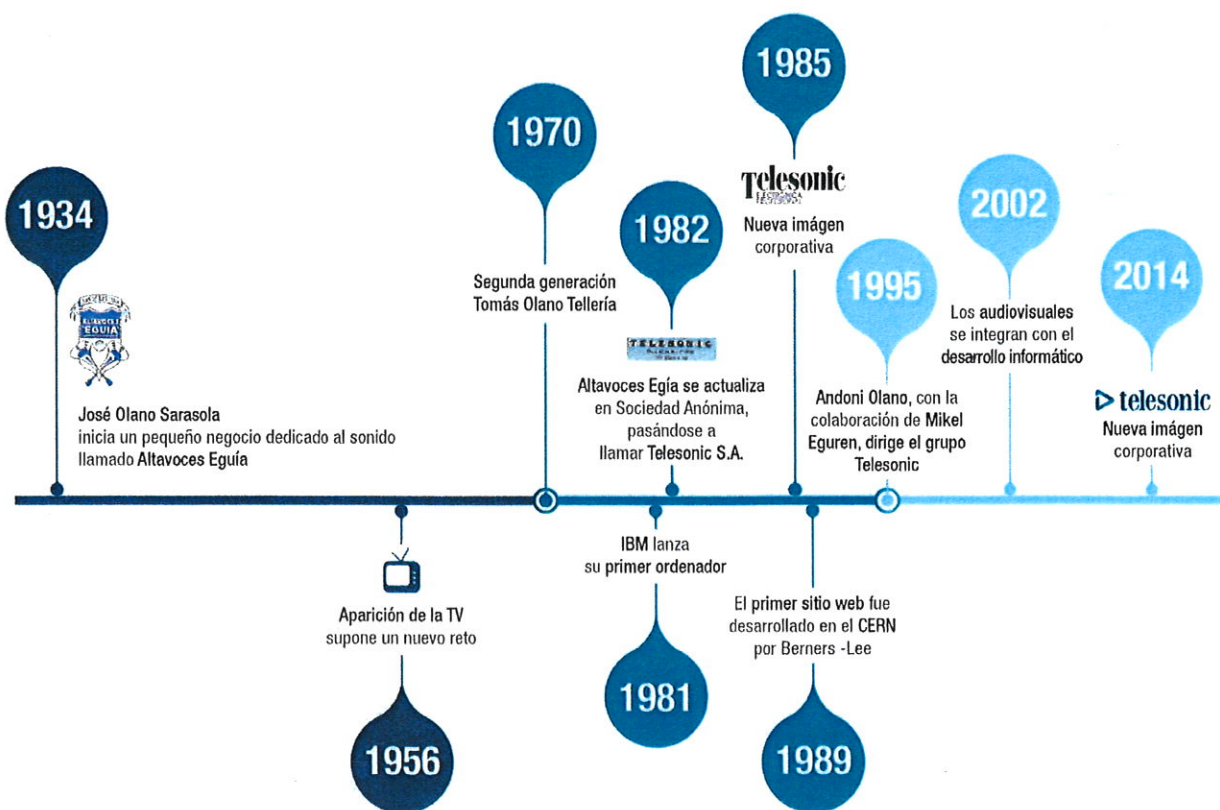
Describimos las bases sobre las que se ha fundamentado la creación y desarrollo de Telesonic como una empresa con prestigio dentro del sector de los audiovisuales.

1.1.1 Tecnología: la compañera perfecta

Telesonic desarrolla instalaciones audiovisuales, integra y automatiza dichas instalaciones y garantiza su funcionamiento mediante la aplicación de un novedoso sistema de Gestión de Instalaciones audiovisuales.

Además, Telesonic ofrece servicios audiovisuales a empresas, e instituciones públicas o privadas que celebran cualquier tipo de evento. Sus más de 80 años de experiencia han demostrado que La tecnología es la compañera perfecta para ofrecer sus servicios a los clientes y los centros (Palacios de congresos, culturales, sociales o de actividades económicas) donde gestiona los servicios audiovisuales.

Consciente de que una presentación audiovisual efectiva tiene un gran impacto, Telesonic apuesta por los avances tecnológicos. Los avances en la tecnología digital nos han traído pantallas audiovisuales que hoy en día ofrecen un potencial incalculable para atraer al público y cautivar su atención: desde pantallas táctiles interactivas a grandes videowalls con leds



1.1.2 Marketing Audiovisual

Telesonic tiene la capacidad de generar impacto en las marcas mediante la gestión de equipos audiovisuales y sus contenidos. La imagen siempre ha sido una manera efectiva para comunicar y Telesonic trabaja la multiproyección, videowall, instalación audiovisual, pantallas envolventes, hologramas... La labor administrativa, el marketing o la asistencia de gabinetes de comunicación son otras de las áreas sobre las que pivota la labor de Telesonic.

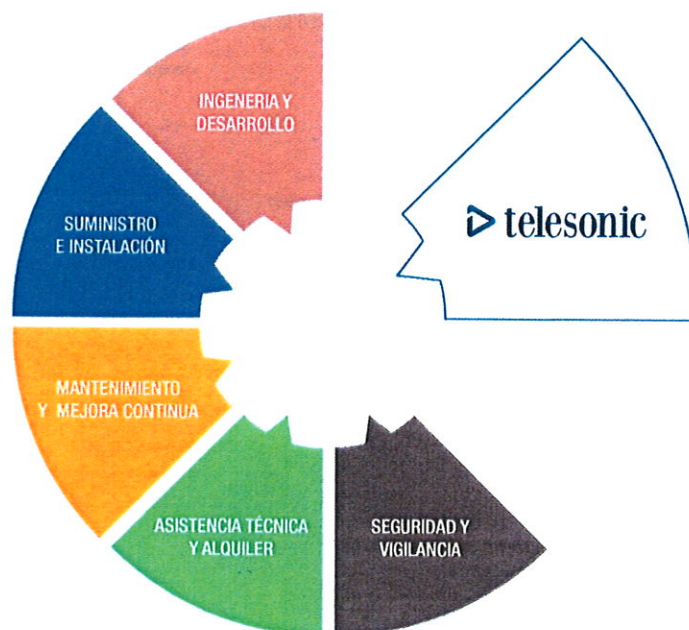
Son en definitiva, áreas que ayudan a ofrecer un mejor servicio al público objetivo que presencia los eventos que asiste Telesonic.

1.1.3 La innovación como apuesta

Telesonic es capaz de garantizar una imagen moderna y vanguardista allí donde está presente y sus soluciones audiovisuales tienen la innovación como una de las principales apuestas. La mejora continua pasa por ofrecer nuevas soluciones adaptadas a las nuevas oportunidades que ofrece la tecnología. En este aspecto, las inversiones en formación y el constante aprendizaje de su personal hacen que Telesonic sea altamente competitiva en su sector.

1.1.4 Desarrollo, instalación y mantenimiento

Los diferentes departamentos de la empresa, que cuentan con funciones diferenciadas, abarcan la totalidad de la gestión audiovisual en su concepto más amplio. Por un lado, el departamento de ingeniería asesora y diseña sistemas. El desarrollo y la adaptación de los sistemas a las necesidades reales de cada cliente es el objetivo del departamento de ingeniería informática. Los sistemas son asimismo ajustados a las necesidades de cada cliente o espacio donde se desarrollan sus eventos.



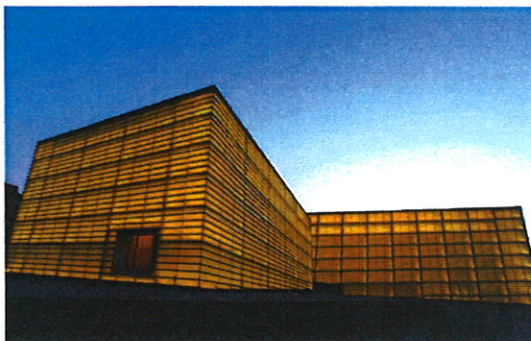
Telesonic propone una nueva solución de tecnología amigable: instala mecanismos de automatización y control a los sistemas audiovisuales para permitir un uso más sencillo e intuitivo de los mismos.

La clave para conseguir un uso amigable de la tecnología es la programación de los sistemas. En Telesonic crea sistemas ágiles, intuitivos, automáticos y modulares.

Tanto los sistemas así como los equipos que los componen son sometidos a un modelo de mantenimiento innovador llamado Gestión de Infraestructuras Audiovisuales (GIA).

1.1.5 1.5 Referencias, palacios clientes

KURSAAL · Donostia-San Sebastián



El Palacio de Congresos y Auditorio **Kursaal** es un complejo arquitectónico constituido de un gran auditorio, una gran sala de cámara, salas polivalentes y salas de exposiciones. Telesonic suministra el material audiovisual necesario para los eventos que alberga y asiste los mismos desde su puesta en marcha en 1.999. La implicación en su gestión y el compromiso por dar un servicio excelente ha hecho que técnicos de Telesonic permanezcan de manera continua en el Palacio participando en su actividad.

CENTRO NIEMEYER · Avilés



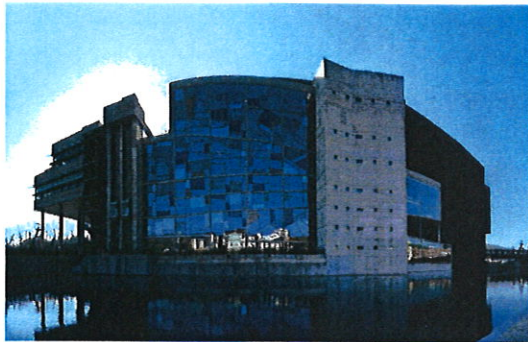
El Centro **Niemeyer** es una infraestructura que alberga eventos de diferentes disciplinas artísticas y manifestaciones culturales. Telesonic ha suministrado su equipamiento Audiovisual.

AZKUNA ZENTROA · Bilbao



El centro de ocio y cultura abrió sus puertas en 2010. **Azkuna Zentroa** se ha convertido en el nuevo motor de la vida cotidiana de Bilbao. Suministra material audiovisual necesario para llevar a cabo su extensa programación cultural. Asimismo asiste sus eventos poniendo a su alcance los técnicos altamente cualificados en diversos ámbitos como imagen, sonido e iluminación y realiza el mantenimiento de sus instalaciones audiovisuales.

PALACIO EUSKALDUNA · Bilbao



Constituye un gran complejo multifuncional de 53.000 m² que aglutina variadas y numerosas actividades de naturaleza económico-empresarial, institucional, social y cultural. Telesonic participó en el diseño de sus sistemas audiovisuales hasta 1.999 para que pudiera dar respuesta como sede de la Temporada de Ópera de la ABAO, y Bilbao Orkestra Sinfonikoa. Asimismo ideó las instalaciones audiovisuales de su Auditorium y de sus numerosas salas de congresos, salas de reuniones, salas de juntas, despachos, foyeres y hall de exposiciones...

CERN · Suiza



Telesonic ha diseñado el sistema audiovisual que muestra el funcionamiento del primer acelerador del laboratorio de física más grande del mundo. Gracias a la Tecnología de mapping 3D, miles de personas han conocido el funcionamiento del Acelerador de Partículas de la Organización Europea para la Investigación Nuclear (**CERN**). Asimismo ha diseñado un software de control de las instalaciones audiovisuales mediante dispositivos móviles o tablets.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN BIO · Donostia-San Sebastián



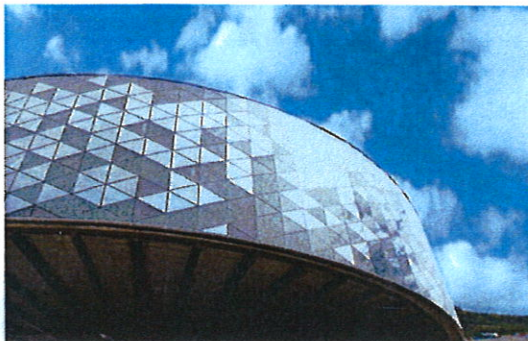
Telesonic ha diseñado suministrado e instalado los equipos audiovisuales de **BioDonostia**, centro de referencia en investigación sanitaria.

SAN TELMO · Donostia-San Sebastián



Telesonic ha dotado al nuevo pabellón del **museo San Telmo** de las instalaciones audiovisuales modernas que ofrecen las nuevas áreas como salas de exposiciones y el salón de actos tras su reapertura.

ORONA · Hernani



Orona es una empresa que se centra en el diseño, fabricación, instalación, mantenimiento y modernización de ascensores, escaleras mecánicas, rampas y pasillos. Telesonic ha diseñado sus instalaciones audiovisuales, ha suministrado equipos y materiales y posteriormente se encarga de su mantenimiento. También ofrece el servicio de asistencia a sus reuniones y eventos.

CENTRO DE DISSENY · Barcelona



BCD Barcelona **Centro de Diseño** es un centro de promoción y dinamización del diseño en el ámbito empresarial e institucional. Telesonic, con sus instalaciones y suministro de materiales ha contribuido al desarrollo de proyectos y actividades en las áreas de Política de Diseño; Crecimiento Empresarial y Emprendeduría Creativa; y Promoción e Internacionalización.

HOTEL FOUR SEASONS · Casablanca



Telesonic ha dotado al **Hotel Four Seasons** de Casablanca de sistemas audiovisuales de sus instalaciones; salas de videoconferencias, salas de reuniones, espacios comunes y sus 186 habitaciones.

ARTE CULTURA · Lugano



Se trata de un centro de arte y cultura polivalente que ha empleado las últimas tecnologías para el diseño de sus instalaciones. Telesonic participó en el suministro de equipos audiovisuales y su puesta en funcionamiento.

TABAKALERA · Donostia-San Sebastián



Telesonic ha participado en **Tabakalera** desde su concepción como centro de cultura contemporánea referente. Fiel a su doble vocación, ser un centro de producción, y ofrecer una programación pública de actividades, ha confiado en Telesonic para diseñar sus instalaciones y dotarse del equipamiento necesario. Telesonic recientemente ha sido adjudicataria del contrato de alquiler de material y asistencia técnica de audiovisuales e iluminación escénica.

KUTXABANK · Bilbao

Telesonic ha planteado la solución para salas polivalentes dotadas de recursos audiovisuales.



BILBAO EXHIBITION CENTER · Barakaldo

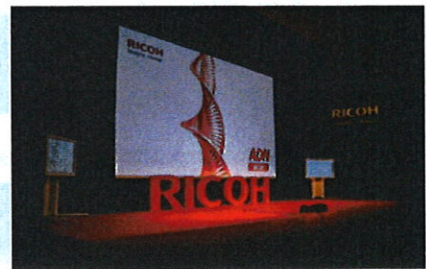
BEC dispone de una superficie expositiva de 150.000 m2 distribuida en 6 pabellones. Además BEC Convenciones cuenta con 18.000 m2 repartidos en varios niveles que cuenta con los más avanzados sistemas de comunicación. El recinto se complementa con otra instalación como el BIZKAIA ARENA. Telesonic participó desde su fase de construcción diseñando los sistemas audiovisuales y actualmente asiste para ofrecer sus servicios en ferias, congresos, reuniones. Es su proveedor oficial.



· FERROFORMA ·



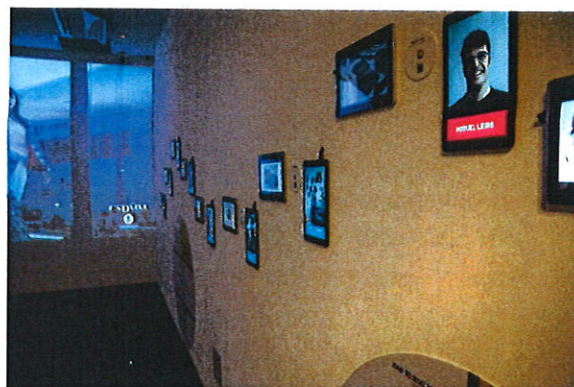
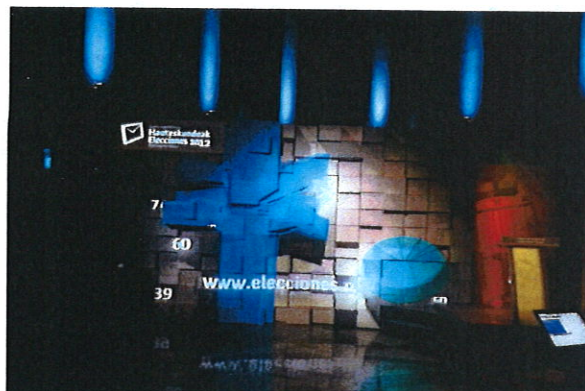
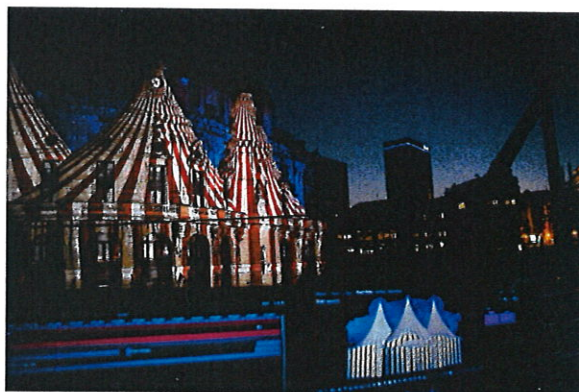
· SHOULDER ·



· RICOH ·

INSTITUCIONES

Como una de las empresas líderes en su sector, Telesonic participa en diversos eventos institucionales en Diputaciones, Parlamentos, Gobiernos... Ha adquirido su particular "know-how" en el desarrollo de noches electorales, eventos y recepciones al más alto nivel institucional.



1.2 PROPUESTA DE SERVICIOS

A lo largo de este apartado se pretende mostrar la filosofía con la que Telesonic presta los servicios audiovisuales complementando lo que explícitamente se pueden reflejar en un contrato. Telesonic entiende que la principal frase que define su protocolo de actuación es la de “un servicio a plena satisfacción”.

Esto significa que Telesonic ofrece un apoyo técnico permanente, pero que está abierto a cualquier tipo de cambios que puedan favorecer a la prestación del servicio, en resumen el organigrama, la logística, el inventario, y el plan de inversiones y de gestión de recursos tienen la flexibilidad suficientes como para poder adaptarse a sus metodologías.

En este sentido, Telesonic pretende que FIBES cuente con un servicio de audiovisuales ejemplar y para ello se compromete a dotarlo con recursos tanto materiales como humanos. Los diversos eventos, pases de cine, congresos que se celebren en él, contarán con material e instalaciones audiovisuales con una garantía contrastada.

Así mismo los equipos humanos tendrán una cualificación idónea tanto en el conocimiento y manejo de los equipos así como en cuestiones relacionadas con el servicio, la confidencialidad o la atención a las personas.

Nuestro saber hacer viene en gran medida determinado por las metodologías y procedimientos que comenzamos a implantar en conjunto con el departamento técnico, comercial y de operaciones diversos Palacios de Congresos de nuestro entorno. Este modelo se ha extendido por todos los centros públicos dedicados a congresos y reuniones y ha convertido a Telesonic en una empresa especializada en prestar servicios de asistencia técnica a palacios de congresos y similares. Es por ello que sabemos que la prestación de servicios audiovisuales es mucho más que disponer de un personal asignado a los actos a celebrar. Los servicios audiovisuales son parte importante de la propia actividad de FIBES, debemos velar por una continua innovación, calidad y rentabilidad que permita atraer a sus/nuestros clientes.

A continuación desarrollamos los diferentes servicios que proponemos poner a servicio de FIBES.

1.2.1 Jefe del servicio

Se asignará un jefe de servicio de Telesonic a FIBES. El jefe de servicio tendrá una presencia continuada en el Palacio. Actuará a las órdenes y coordinación de los responsables de audiovisuales de FIBES o directivos del mismo.

- El jefe de equipo está capacitado para acudir a las reuniones requeridas, asesorar en las mejores prácticas para el buen fin de los objetivos. En muchos casos conoce también al cliente final y sus necesidades (si es que se trata de un cliente repetitivo). En este último caso dispone de información histórica de lo acontecido con dicho cliente en anteriores ocasiones y es capaz de proponer acciones de mejora.

- Conoce las normas de montaje y desmontaje de FIBES y velará por su cumplimiento, coordinándose con los demás gremios de la casa
- Está presente y coordina los procesos de montaje, siempre en comunicación directa y bajo las órdenes del responsable de audiovisuales de FIBES.
- Se responsabiliza y supervisa el correcto estado del montaje antes del comienzo de los eventos.
- Vela por el cumplimiento de los horarios, asegurándose de disponer los recursos humanos y técnicos necesarios para un correcto desarrollo de los eventos, anticipándose a posibles cambios y buscando las alternativas necesarias para hacer frente a imprevistos.
- Participa de la actividad del FIBES, informado al responsable correspondiente de cualquier deficiencia o desperfecto que observe con una actitud proactiva. En un evento todas las áreas de servicio están relacionadas. Solemos decir que “si el café estaba malo, el cliente ve la pantalla peor y viceversa”.
- El responsable conoce los planes de emergencia y evacuación de las zonas en las que se vaya a realizar una actividad y hace cumplir el plan de prevención de riesgos laborales a sus compañeros.
- Se responsabiliza de disponer los recursos técnicos y humanos en calidad, cualidad y cantidad adecuados. Los coordina para cumplir con la ficha de operaciones.
- Mantiene contacto diario con la/s dirección/es operativas de FIBES.
- Ostenta la representación diaria de Telesonic ante FIBES
- Conoce los procedimientos de calidad de FIBES y colabora en el cumplimiento y mantenimiento de dichos procedimientos

1.2.2 Técnicos de audiovisuales, sonido e iluminación

Telesonic pone a disposición del FIBES una plantilla de más de 40 técnicos especializados en trabajar en palacios de congresos y similares, además de una extensa red de personal autónomo y de otras empresas especializadas para completar cualquier necesidad del FIBES. Ser técnico de audiovisuales y/o sonido es una profesión y como en todas las profesiones existen especializaciones.

La cercanía de los técnicos al lugar donde deben trabajar es importante, por esto nuestra intención es la formar alrededor del FIBES un equipo técnico estable y permanente, apoyado puntualmente por personal freelance.

Este planteamiento es el ya hemos utilizado anteriormente en otras ciudades como Pamplona, Bilbao, Logroño, Zaragoza, Madrid y Barcelona, donde alrededor de una gran institución como FIBES hemos formado un equipo técnico integrado en Telesonic para dar servicio tanto al contrato principal como a futuros clientes de la zona.

Se ponen a disposición de Kursaal diferente perfiles de técnicos de audiovisuales, todos ellos con años de experiencia en la prestación de este tipo de servicios, de forma que se disponga de un especialista para cada necesidad. Los principales perfiles son:

- **Técnico general de audiovisuales:** con experiencia y conocimientos para el montaje, asistencia y desmontaje de eventos de formato habitual, con capacidad de gestionar sonido, imagen, comunicaciones, y ofimática.
- **Técnico especialista en sonido:** para aquellos eventos en los que el técnico de sonido debe presentar una experiencia y prestigio especiales.
- **Técnico especialista en gestión de sistemas multipantalla o de formatos especiales.** Watchout, K-Show, Analog Way, Grandes formatos LED o proyección, etc.
- **Técnico especialista en iluminación:** para aquellos eventos en los que el técnico de iluminación debe presentar una experiencia y prestigio especiales.
- **Ingeniero informático especializado en eventos:** Para la gestión de eventos con especial carga en redes o cubrir necesidades de desarrollo específico de aplicaciones de presentación o automatización de sistemas.
- **Técnicos de producción:** si bien no es objeto directo del servicio, cada vez más es necesario modificar el contenido de las presentaciones y videos a mostrar. A veces es incluso necesaria la creación de algún contenido de apoyo. Contamos con personal con capacidades de postproducción y diseño gráfico.
- **Operadores de cámara y realización**
- **Regiduría y coordinación**
- **Oficinas técnicas,** redes, recogida de presentaciones y centro de servicio al usuario (informática, ofimática).

1.2.3 Centro de coordinación general y gestión de recursos humanos y materiales

En nuestras oficinas, talleres y almacenes, disponemos del centro de coordinación a disposición del FIBES con el siguiente cometido:

Coordinación general de todos los recursos humanos del departamento de servicios de Telesonic. Este departamento apoya, supervisa y coordina a todos nuestros jefes de servicio. Mantiene actualizada todas las fichas de necesidades de nuestra actividad (más de 3.000 eventos a atender al año). Es un recurso indispensable para que el jefe de servicio en FIBES se pueda centrar en su trabajo. Más adelante, explicaremos el procedimiento que se sigue para que los jefes de servicio puedan trabajar centrados en sus cometidos. Disponemos también de un servicio con personal exclusivamente dedicado al cuidado del equipamiento. Revisa el correcto estado y funcionamiento de nuestro equipamiento continuamente, prepara el material según las peticiones del Jefe de Equipo, y tiene experiencia y conocimientos como para interpretar la finalidad de los conjuntos demandados y asegurarse de que no faltan todos aquellos pequeños detalles que pueden ser necesarios en un evento.

1.2.4 Centro de atención / help desk

Telesonic pone a disposición de FIBES su centro de atención al usuario /help desk. Si bien el punto de coordinación diario con el Palacio reside en el Jefe de servicio, el help desk de Telesonic actúa también en paralelo. Funcionando según las recomendaciones de mejores prácticas recogidas en la I.T.I.L. (Information Technologies Infraestructure Library), el Help desk de Telesonic centraliza, cataloga, coordina, hace seguimiento y resuelve las incidencias que llegan a Telesonic. Incidencias como demandas de servicio o atención, averías, solicitud de presupuesto, o de cualquier índole son registradas en nuestros software de seguimiento **JIRA**.

Se alimenta así una base de datos de conocimiento que nos ayuda a prestar mejores servicios. Acompañando al Help-desk existe un grupo de personas dedicada exclusivamente al restablecimiento de los servicios y resolución de problemas. Son técnicos cualificados que se encargan de velar por el cumplimiento de los acuerdos de servicio SLA (Service Level Agreement) de forma que el personal asignado al servicio en FIBES cuenta con un grupo de técnicos a los que acudir en caso de necesidad o emergencia. Es un grupo dedicado solo a esto, a cubrir imprevistos y cuidar de que los recursos estén disponibles. Este modelo de funcionamiento ha demostrado ser de gran utilidad, pues representa un retén de servicio y mejora así la respuesta a imprevistos. La feroz competencia entre palacios de congresos y otros organizadores de eventos obliga a optimizar al máximo los recursos que utiliza, dejando poco espacio a recursos adicionales que pudieran hacer frente a imprevistos. Este departamento es por tanto nuestra forma de mantener una segunda línea de recursos y hacer nuestro servicio y por tanto el de FIBES más competitivo.

1.2.5 Innovación y desarrollo tecnológico y de servicios

La oficina técnica y dirección técnica de Telesonic está también a disposición de FIBES. Se celebrarán reuniones periódicas, llamadas reuniones de "Brain storming", para intercambiar conocimientos y ayudar a diseñar mejoras y nuevos servicios en FIBES. Telesonic aportará los conocimientos y experiencia que va adquiriendo de su actividad.

- **Departamento de desarrollo informático:** Varios ingenieros informáticos en Telesonic están dedicados a desarrollar aplicaciones para la mejora de la gestión de infraestructuras y servicios audiovisuales. Son ingenieros informáticos "de audiovisuales", un perfil muy específico de gran utilidad para que desde el FIBES podamos evolucionar e innovar en la prestación de servicios en un palacio de congresos.

- **Dirección y comercialización de eventos especiales:** Además de trabajar en muchos palacios de congresos y otras instituciones, también realizamos eventos Especiales. Especiales por su tamaño, complejidad o importancia. La experiencia, pericia y saber hacer de nuestro director de servicios audiovisuales (Gorka Fernández) está a disposición de Kursaal. Su dilatada experiencia en este campo está al servicio de Kursaal para juntos desarrollar estos eventos especiales con profesionalidad.

1.2.6 Mapa de servicios

Los servicios anteriormente descritos se resumen en el siguiente diagrama:

ORGANIGRAMA SERVICIOS



1.3 PLAN DE TRABAJO

A continuación pasaremos a describir el proceso de trabajo en la prestación del servicio.

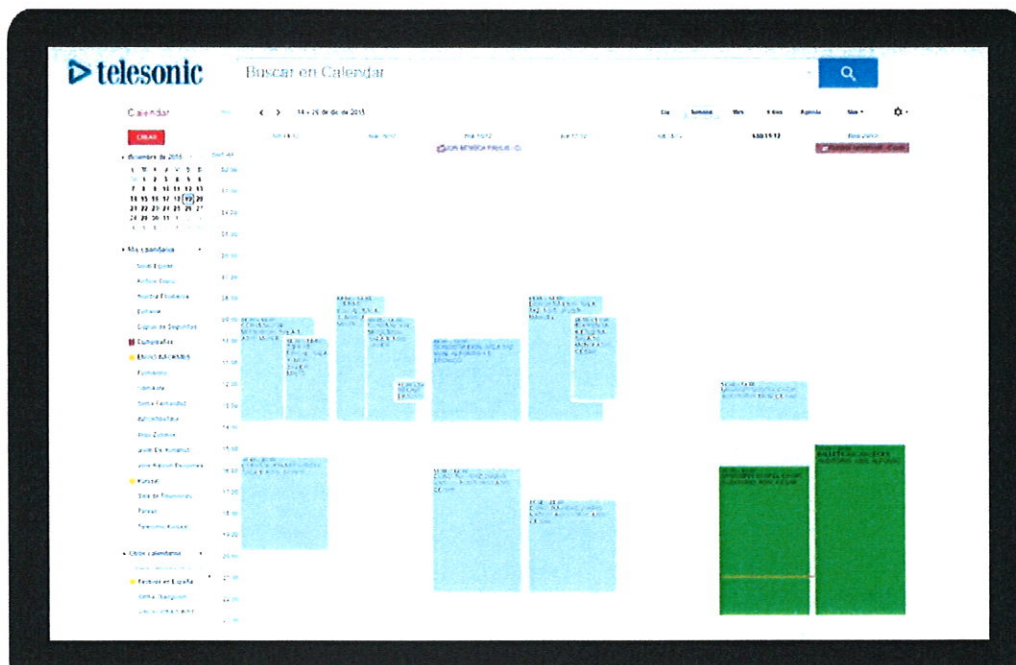
1.3.1 Calendario de futuros eventos

Los eventos a celebrar en el FIBES no surgen de un día para otro. El departamento comercial de FIBES trabaja duro para conseguir la mayor cantidad y calidad de eventos posible y esa tarea se lleva con meses o incluso años de adelanto a la fecha del evento. El personal técnico y comercial de Telesonic está a disposición del departamento comercial del FIBES para ayudar en lo necesario para captar dichos eventos.

Telesonic utiliza la propia página web de FIBES así como la información que se recoge en la actividad diaria para marcar en nuestro calendario los eventos que puedan realizarse en el futuro. Sabemos que el mundo de los eventos no es algo rígido, simplemente nos vamos preparando para poder disponer de los recursos necesarios y planificar nuestra estructura para cuando llegue el día.

1.3.2 Nuestro calendario de FIBES

Telesonic utiliza para su coordinación la aplicación “Calendar” de Google for business.



Esta es la agenda de la semana de Kursaal, a modo de ejemplo.

Cada cita indica el nombre del evento, la/s sala/s donde se celebrará y la asignación de recursos humanos y materiales. Es un compendio de lo extraído de las fichas de operaciones y de nuestra propia labor de coordinación.

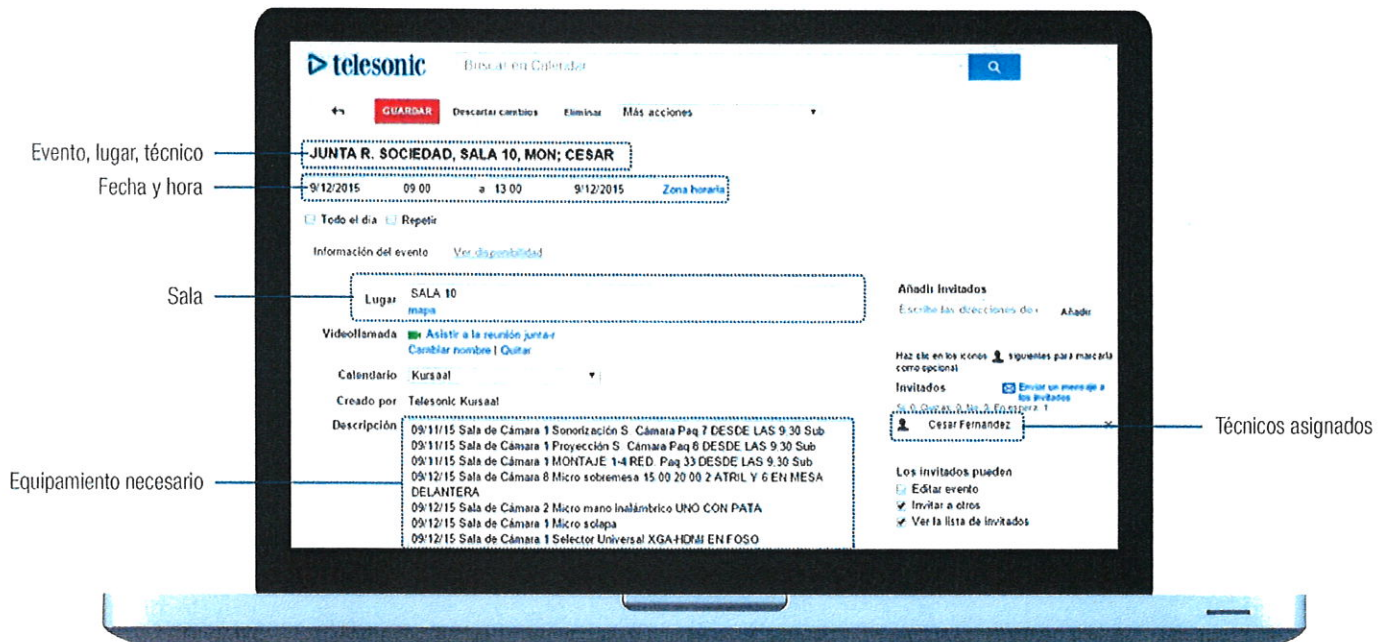
1.3.3 Reunión periódica de coordinación

Si bien cualquier información recogida por el Jefe de Servicio, técnicos, dirección o Help-desk de Telesonic es reflejada en el calendario y gestionada permanentemente por la coordinadora de eventos de Telesonic. El siguiente punto del plan de trabajo es la reunión de coordinación en el FIBES. Proponemos la celebración de esta reunión de manera periódica y con todos los agentes involucrados en la celebración de eventos, con el fin de coordinar los diferentes aspectos que engloba un evento. La celebración de estas reuniones además de minimizar los riesgos, permite analizar los eventos pasados y pulir aspectos en aras de una mejora continua.

1.3.4 Asignación de técnicos y equipos

Inmediatamente el Jefe de servicio propone en el calendario la asignación de técnicos a los eventos siguiendo los siguientes pasos:

- Identificación de las especializaciones necesarias y cantidad de técnicos para cada evento.
- Proposición de personas a cada evento: Para ello se tiene en cuenta la carga de trabajo que viene desarrollando cada persona. En Telesonic hemos firmado un pacto de empresa que regula la actividad laboral de servicios. Es un pacto de empresa que tiene en cuenta la enorme disponibilidad que requiere este trabajo.
- Coteja las proposiciones de personas con el responsable de audiovisuales.
- Coteja la disponibilidad de personal en el calendario global de Telesonic con la coordinadora de eventos.
- Envía la solicitud de equipamiento necesario y lo apunta también en el calendario, para que el responsable de equipamiento y logística de Telesonic prepare y mantenga el equipamiento disponible.
- Lanza las invitaciones a los calendarios personales de los técnicos asignados, convirtiendo así las citas del calendario personal de cada técnico en órdenes de trabajo en firme.



Detalle de una cita de calendario/orden de trabajo para un evento de montaje en Kursaal. En Telesonic hemos desarrollado una aplicación de partes de trabajo que es capaz de extraer esta información desde el "calendario" de google y permite así al técnico confirmar su trabajo una vez finalizado. Corregirá si es necesario el tiempo de montaje y esa información será empleada para la facturación si corresponde. Lo habitual es que forme parte de un paquete de facturación normalizado.

1.3.5 Montaje

Llegado el momento se procede al montaje, cuidando las normas de FIBES. Con especial atención a la seguridad, mecánica, eléctrica, pasos de cable, encintado, etc. Se prueban y ajustan los equipos, el jefe de servicio y el responsable de audiovisuales supervisan el montaje y las pruebas. Por último se realizan las pruebas con el cliente. Durante el proceso de montaje el departamento de equipamiento y logística de Telesonic está a disposición de los técnicos por si pudieran necesitar material adicional o alguno de los instalados no funcionase satisfactoriamente. Considerando de vital importancia una gestión del material flexible y profesional, hemos reforzado este departamento con la persona de Mikel Díaz Vitoria, un experimentado técnico audiovisual con 24 años de experiencia en el sector.

La fase de montaje es la parte más importante de un evento de cara a su buen desarrollo. De un buen y fiable montaje depende la calidad y fiabilidad del funcionamiento de los equipos audiovisuales.

1.3.6 Asistencia técnica al evento

Los técnicos de asistencia técnica se presentan en la sala al menos un hora antes de comenzar el evento. Al menos alguno, (normalmente todos) los técnicos de asistencia han participado antes del montaje. Deben

conocer al detalle el estado de la instalación y para eso hay que participar del montaje y de la pruebas. Deben conocer los puntos fuertes y débiles de la instalación. Deben también prever diferentes formas de salvar posibles fallos de equipamiento durante el acto.

En este momento se vuelve a probar todo y se rellena el check list* correspondiente.

**Check list: se trata de una documentación interna para minimizar el fallo humano en cualquiera de los eventos. Es un formulario de seguimiento de tareas necesarias de comprobar antes de que empiece el evento que ayuda al técnico a modo de guión y garantiza la comprobación de los elementos necesarios para cada evento.*

Será un trabajo inicial el de crear los diferentes "Check-list" por sala y evento tipo (a continuación se muestra un ejemplo de los utilizados en el Kursaal de San Sebastián).

CHECKLIST CONCIERTO EN AUDITORIO

NOMBRE	HANU
FECHA	6. ENERO. 2015
EVENTO	JOHANN STRAUSS - GRAN CONCIERTO DE AÑO NUEVO

Tareas a realizar antes del evento:

Obtener un ficha actualizada	✓
Encender el equipo de sonido	✓
Prueba del micrófono de avisos	✓
Prueba de los avisos de puertas, evacuación, etc	✓
Prueba del intercom y posición de escucha	✓
Ajuste del plano de la cámara	✓
Revisión de la posición de los telones acústicos	✓
Ajuste del grabador: Espacio suficiente, fecha y entrada de audio y video	✓
Comprobación de audio y video en pantalla exterior o logo	✓
Borrar grabaciones anteriores a seis meses	N/A
Comprobar video en regiduría	✓
Comprobar panel de megafonia de avisos de regiduría	✓
Comprobar audio en camerincs	✓
Inicio grabación	✓
Cierre de ventana en caso de concierto acústico	✓
Lanzamiento de los avisos correspondientes ese día	N/A

Tareas a realizar al finalizar el evento:

Apagado de equipos y recogida de micros	✓
Cerrar cabina y ventana	✓
Subir telones acústicos	N/A
Desconectar toma eléctrica de la compañía externa de sonido	N/A

Observaciones, extras, incidencias, etc

- LAS BIXES SE HAN EXTENDIDO CASI MEDIA HORA.

Además de todo lo concerniente a la propia profesión de técnico de audiovisuales, el personal de Telesonic se encarga de conseguir y probar el contenido (audio, video y presentaciones) que los clientes vayan a mostrar. Este es un punto importante por su complejidad. Si bien el departamento de operaciones de Kursaal hace todo lo posible para obtener estos contenidos con antelación y/o trata de definir con el cliente los formatos de la información que van a presentar, los clientes suelen tener sus propios problemas y la no coordinación de contenidos y equipamiento necesario se convierte en un punto poco probado y por tanto de alto riesgo.

En este ejemplo real, se observa que existen también elementos a controlar una vez terminado el evento, así como una zona donde hacer las observaciones oportunas.

1.3.7 Desmontaje

Terminado el evento se procede al desmontaje. Se separan los equipos propios del FIBES de los de Telesonic, se colocan en su lugar. El equipamiento de Telesonic es también trasladado al almacén para que se sea recogido por el personal de equipamiento y Logística.

Los técnicos entregan el Check-list al jefe de servicio en el almacén para que éste proceda a escanearlo y guardarlo en la capeta correspondiente.

1.3.8 Partes de trabajo y facturación

Terminado el desmontaje los técnicos proceden a corregir si es necesario y presentar sus partes de trabajo. Para ello, disponemos de una aplicación desarrollada por Telesonic y ligada al Calendar de Google. Se trata de una aplicación web que utiliza un sistema de acreditación OAUTH2 de forma que solo el personal de Telesonic puede acceder a él, pero puede hacerlo desde cualquier lugar o incluso desde su Smartphone.

Con esta información y la ficha de operaciones, el jefe del servicio confeccionará la “prefactura” mensual.

La prefactura es un documento que se envía a FIBES para su visto bueno antes de la facturación en sí misma, consiguiendo de esta forma que el proceso de facturación y contabilidad se desarrolle sin problemas.

1.3.9 Reuniones de seguimiento, estrategia e innovación

Telesonic desea participar en la evolución de los servicios que presta FIBES con el objetivo de seguir siendo un referente en el mundo de los congresos y la cultura.

El equipamiento y el servicio en materia de audiovisuales es uno de los puntos en los que el FIBES puede destacar en comparación con sus competidores y para ello es necesario mantener un hilo permanente de reflexión y análisis que nos permita adaptarnos y en la medida de lo posible anticiparnos a las tendencias del mercado. Los sistemas de presentación multipantalla y la participación de los asistentes mediante tecnologías informáticas son un camino a explotar y en el que FIBES puede una vez más tomar la delantera, siempre sin dejar de mejorar los servicios que ya se prestan.

Proponemos realizar reuniones periódicas con la/s dirección/es del FIBES para hablar y definir los nuevos servicios que se pueden ir incorporando al su portafolio. A estas reuniones llevaremos la información que hayamos recibido de nuestra actividad en el mercado de infraestructuras y servicios audiovisuales. Información recogida de fabricantes, ferias, y de la actividad en otros palacios de congresos e instituciones. El departamento de desarrollo de Telesonic se dedica a la búsqueda continua de nuevos servicios y complementos a la celebración de eventos. Nuestros planes de inversión se alinean con las necesidades del FIBES y tal y como lo hemos hecho hasta ahora pretendemos seguir invirtiendo en recursos "especiales". Aquellos que no son fáciles de encontrar entre las empresas de alquiler del entorno permitiendo que FIBES pueda ofrecer elementos novedosos y atractivos para los clientes.

1.4 FILOSOFÍA DEL SERVICIO

La forma de prestar servicios de asistencia técnica con la que opera Telesonic se creó y ha evolucionado a partir la decisión de dotarnos de las estructuras necesarias para atender las necesidades los diferentes Palacios de Congresos en los que inicialmente participamos en su instalación y desarrollo. El modelo de explotación de un palacio de congresos ha sido copiado una y otra vez desde que se estableció por primera vez en Kursaal y Telesonic es la única empresa en el estado que dispone de un departamento creado a medida y de forma exclusiva para trabajar con clientes que siguen este modelo. Esto nos ha permitido trabajar en la mayoría de los lugares del entorno donde los servicios de asistencia técnica en audiovisuales es un elemento de subcontratación externa.

La principal diferencia de Telesonic con todas las demás empresas que pudieran estar mínimamente capacitadas para prestar este servicio de forma satisfactoria, es la forma en la que Telesonic dispone de los recursos humanos. Las empresas interesadas en trabajar en la prestación de servicios audiovisuales se pueden dividir en tres categorías:

- Empresas de alquiler de equipos audiovisuales, cuyo principal objetivo y razón de rendimiento es el de alquilar un equipamiento. Por supuesto disponen de personal, pues ningún equipo audiovisual profesional funciona solo. En este grupo están también las empresas de sonorización o iluminación de conciertos. Es un mercado en el que el personal es en su mayoría "autónomo". Mantienen una estructura de personal mínima y contratan al personal adicional "por horas o jornadas" según necesidades. Pueden tener un gran conocimiento de las técnicas de operación de equipamiento audiovisual, pero adolecen de sentido de pertenencia y de atención al cliente, ya que no lo consideran como propio

- Empresas de comercialización de mano de obra, especializadas de prestar personal, normalmente de cualificación media o baja. Empresas con grandes capacidades de gestión de personal que se dedican indiferentemente a cualquier actividad que se pague por horas. Limpieza, seguridad, mantenimiento. Generalmente con muy pocos conocimientos de las especificidades de los servicios audiovisuales y menos aún del equipamiento complementario a emplear en eventos especiales.
- Telesonic: focalizada en mantener una extensa plantilla estable dedicada y formada exclusivamente para la prestación de servicios audiovisuales. Complementada con una gran cantidad de equipamiento específico para servir en lugares donde ya existe una infraestructura básica que cubre la actividad diaria. Telesonic mantiene acuerdos de colaboración con muchas empresas de alquiler del entorno, de esta forma puede disponer del material común en audiovisuales (equipamiento de sonorización, iluminación, etc.).

Telesonic, con más de 40 técnicos de audiovisuales fijos en plantilla es la mayor empresa del sector en cuanto a cantidad de recursos humanos específicos disponibles, sin perjuicio de que se pueda utilizar también el sistema tradicional de subcontrata por necesidades de cantidad o especialidad. El hecho de tener una plantilla con contrato fijo nos permite ofrecer precios competitivos sin desviarnos de nuestro compromiso con la estabilidad y dignidad laboral, pues podemos cubrir servicios que no podrían darse con los costos de contrato por horas aunamos así la ventaja de trabajar por volumen con la de una dedicación exclusiva un mercado especial.

1.4.1 Marco de relaciones laborales con nuestros técnicos

Nuestro personal se rige por un pacto de empresa que regula nuestra actividad. El pacto de empresa recoge los derechos y deberes de nuestros trabajadores de forma muy similar a un convenio. Las características especiales de nuestro pacto son:

- Gran disponibilidad; horario flexible extendido a los 365 días del año. (máximo de 1.700 horas año por persona).
- Regulación de máximo de jornadas trabajadas consecutivamente, jornadas de descanso y vacaciones. Valoración variable del peso de las horas trabajadas según horario y festivos.
- No existe un lugar de trabajo fijo (aunque sí habitual), si no hay eventos nos vamos a casa a descansar.

Nos organizamos en grupos pequeños de entre 3 y 7 personas. De las que uno de los técnicos es el coordinador del grupo y asume las responsabilidades de jefe del servicio. A su vez, cada grupo es coordinado entre sí por un servicio de coordinación. Esto nos aporta la agilidad de las pequeñas empresas y la posibilidad de formar grandes grupos en caso de necesidad y nos permite la rotación del personal

entre diferentes servicios (parte principal de una formación continua). Es a su vez una garantía para FIBES de incurrir en los supuestos de prestamismo laboral contemplados en la ley. Nuestro personal reside en las cercanías de los centros a los que habitualmente acuden a servir, lo que aporta un sentido de pertenencia y la correspondiente implicación en los objetivos, formas y maneras de nuestros clientes.

2 COMISIÓN POR CONTRATACIÓN A TERCEROS

Con el fin de garantizar la rentabilidad del servicio de asistencia técnica y alquiler audiovisual para FIBES, Telesonic se compromete a abonar al FIBES una comisión de un 15% del importe que se facture directamente a cualquier cliente tercero que haga un evento en las instalaciones del FIBES y trate directamente con nosotros el desarrollo del mismo.

De esta forma FIBES puede sentirse libre de permitir el contacto directo entre Telesonic y cualquiera de sus clientes para la creación y desarrollo de los eventos sabiendo que queda garantizada su rentabilidad en el mismo.

3 EXPORTACIÓN EVENTOS A FIBES

Gracias a nuestra participación en recintos similares al FIBES en otras zonas de España, y el cercano contacto que hemos forjado con muchos organizadores de congresos, ferias y eventos, podemos poner en valor la influencia que tenemos capacidad de ejercer para decantar la elección del FIBES para albergar estos eventos frente a otros centros competidores