

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · OEE · UNIDAD 8

Ejecutar, resolver incidencias y cerrar

Coordinar el día, resolver incidencias, controlar el gasto, cerrar los documentos y proponer mejoras

8

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...



Usar una escaleta con responsables, interlocutores y canales de comunicación para coordinar el día del evento.



Resolver incidencias priorizando las personas, la continuidad y el registro, sin improvisar soluciones inseguras.



Distinguir la desviación de volumen de la desviación de precio comparando el gasto real con el presupuesto estático y con el ajustado.



Reunir y conservar los documentos de cierre: facturas, aceptación de servicios y acuerdos pendientes.



Redactar un informe de mejora que relacione causas, decisiones, responsables, fechas y comprobaciones.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Lunes 22 de febrero de 2027, cuatro días después del Encuentro Vértice Conecta (caso ficticio). Es el primer día laborable con el expediente completo: el hito D+2 (sábado 20/02) pasa al lunes 22/02 (D+4). Mateo y Leila concilian el gasto y evalúan el encuentro; Nora validará el informe.

Al terminar la unidad habrás preparado un informe de ejecución, una conciliación económica y tres mejoras justificadas.

❓ ¿Cuál es el coste real del encuentro?

❓ ¿Gastar menos de lo presupuestado demuestra que se ha trabajado con eficiencia?

❓ ¿Qué debe incluir una mejora para que alguien pueda ponerla en marcha?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **8.1** Coordinación del día
- **8.2** Incidencias y alternativas
- **8.3** Control del gasto
- **8.4** Cierre documental
- **8.5** Informe de mejora

Escaleta con interlocutores

HITO	HORA	RESPONSABLE	CANAL
Montaje	08:00-08:45	Hugo	Radio y mensaje
Ensayo	08:45-09:15	Mateo	Radio
Validación	09:15-09:30	Hugo	Radio y mensaje
Acreditación	09:30	Leila	Mensaje
Apertura y ponencia	10:00-10:35	Nora	Presencial

CLAVE

Cada hito tiene responsable, interlocutor y canal.

Una incidencia bien resuelta

1. **Detectar** — avisar al interlocutor
2. **Valorar** — el efecto
3. **Decidir** — quién resuelve
4. **Alternativa** — la prevista
5. **Comunicar** — solo a quien afecta
6. **Registrar** — no se borra

CLAVE

Primero las personas, después el programa, por último la comodidad.

Cuatro presupuestos y un real

Lunes 22/02/2027.



Conciliación de Vértice (ficticia).

CLAVE

−70,00 € frente al estático; +290,00 € frente al ajustado.

La desviación de 290,00 €

ORIGEN	CÁLCULO	IMPORTE (€)
Fijos	4.350,00 − 4.200,00	150,00
Precio variable	(19,00 − 18,00) × 140	140,00
Total	7.010,00 − 6.720,00	**290,00**
Efecto volumen	18,00 × (140 − 160)	−360,00

CLAVE

−360,00 + 290,00 = −70,00: el menor gasto se debe en parte a la menor asistencia.

Indicadores con su base

INDICADOR	CÁLCULO	RESULTADO
Inscripción	160 sobre 240	66,67 %
Asistencia	140 sobre 160	87,50 %
Respuesta	90 sobre 140	64,29 %
Satisfacción favorable	72 sobre 90	80,00 %
Coste por asistente	7.010,00 € sobre 140	50,07 €

CLAVE

Cada indicador, sobre su propia base.

Tres mejoras justificadas

CAUSA	ACCIÓN	RESPONSABLE Y FECHA
Asistencia del 87,50 %	Recordatorio 48 h antes	Leila, 25/02/2027
Variable de 19,00 €	Precio por escrito	Hugo, 25/02/2027
Fijos de 4.350,00 €	Cerrar alcance con el recinto	Mateo, 25/02/2027

CLAVE

Una mejora es una decisión con causa, responsable, fecha y comprobación.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

El real fue 7.010,00 € y el presupuesto ajustado a 140, 6.720,00 €. ¿Qué desviación hay?

A 290,00 € desfavorable

B 70,00 € favorable

C 360,00 € desfavorable

✔️ 7.010,00 − 6.720,00 = 290,00 €, desfavorable.

REPASO

Ideas clave

- **Coordinación del día.** Un interlocutor por hito. Una escaleta sirve cuando cada hito tiene responsable, interlocutor, suplente y canal, y cuando todos manejan la misma versión.
- **Incidencias y alternativas.** Registrar no es culpar. El registro de incidencias describe hechos y decisiones. No se oculta ni se borra: las mejoras salen de lo que se registró, no de lo que se recuerda.
- **Control del gasto.** Gastar menos no prueba eficiencia. Gastar menos de lo presupuestado no prueba eficiencia: compara también con el presupuesto ajustado al volumen real. Son preguntas distintas y tienen respuestas distintas.
- **Cierre documental.** Qué se cierra. El cierre documental reúne las pruebas de que los servicios se prestaron, se aceptaron y se pagaron como se había pactado.
- **Informe de mejora.** Qué incluye el informe. El informe de mejora cierra el ciclo: resume lo ocurrido, explica las causas, propone cambios y fija cómo se comprobará que funcionan.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué incidencia de un acto tuyo estaba prevista y cuál no?
2. ¿Por qué gastar menos no demuestra eficiencia?
3. ¿Qué mejora concreta propondrías y cómo comprobarías que funciona?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**