

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PIAD · UNIDAD 1

Convertir necesidades de dirección en un encargo

De la frase de dirección al encargo: alcance, exclusiones, pruebas de aceptación, obligaciones y ayudas

1

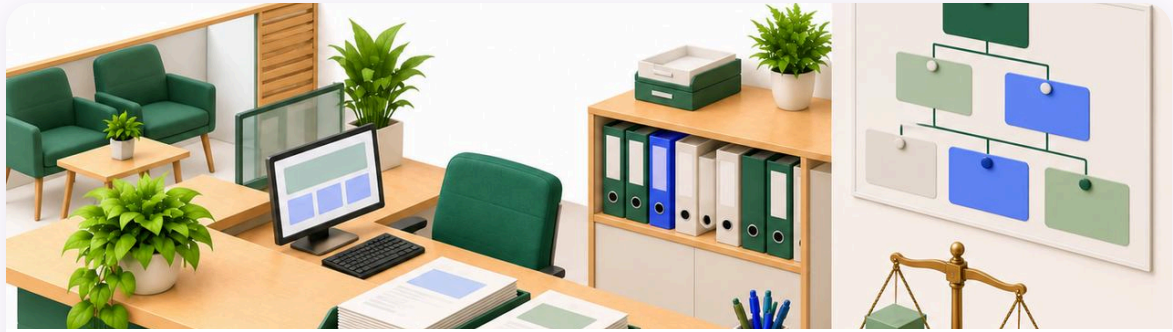
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Comparar la asistencia a la dirección en una pyme, una entidad social y una empresa con varias sedes.
- Separar la petición de dirección de la solución que alguien propone.
- Relacionar los fallos de coordinación con su coste y valorar un servicio de apoyo.
- Delimitar obligaciones y buscar ayudas sin darlas por concedidas.
- Definir un encargo con alcance, exclusiones y pruebas de aceptación.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Lunes 11 de enero de 2027, 38 días antes de la jornada profesional de Vértice del jueves 18 de febrero. Nora reúne a tu equipo en la sala de reuniones y entrega el encargo del expediente **PI-AD-27**: «Preparad la jornada profesional de Vértice y transferid su expediente de dirección. Entregad un sistema de agenda, información, comunicaciones, recursos y seguimiento, probado mediante una simulación. No se autoriza ningún gasto, reserva ni envío real.» Y añade: «Lo que quiero es que la jornada salga bien.»

Llegan dos papeles que no dicen lo mismo:

Producto de hoy: el encargo convertido en alcance, exclusiones y tres pruebas que otra persona pueda repetir.

❓ ¿Qué podrías comprobar mañana para saber que «la jornada salió bien»?

❓ De lo que cuentan los dos papeles, ¿qué es un hecho verificable y qué es una opinión?

❓ ¿Quién puede dar por bueno el resultado y quién solo propone?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **1.1** Reconocer organizaciones
- **1.2** Escuchar a dirección y usuarios
- **1.3** Identificar oportunidades
- **1.4** Delimitar y comprobar obligaciones
- **1.5** Definir encargo y trabajo

Tres organizaciones

CRITERIO	A · PYME	B · ENTIDAD SOCIAL	C · VARIAS SEDES
A quién asiste	Una dirección	Junta y presidencia	Una dirección por sede
Riesgo	Todo pasa por una persona	Tareas sin responsable	Versiones distintas
Forma jurídica	No consta	No consta	No consta

CLAVE

Lo que no está en el documento se anota «no consta» y se solicita.

El equipo de Vértice



Nora

Dirección: autoriza gastos, cambios y entregas



Mateo

Asistencia y coordinación: registra, compara y propone



Leila

Comunicación: convocatorias, avisos y encuesta



Hugo

Operaciones: recinto, accesos y soporte

CLAVE

Nadie aprueba su propio trabajo.

Petición, necesidad y solución

QUÉ SE OYE	QUÉ ES	QUÉ SE HACE
«Que la jornada salga bien»	Petición	Convertirla en criterios observables
Dos reuniones en la misma sala	Necesidad (hecho)	Registrar fecha, personas y sala
«Compremos una agenda nueva»	Solución	Anotarla como alternativa

CLAVE

Quien se queda en la solución decide demasiado pronto.

Acto frente a sistema

Organizar el acto

- Queda el recuerdo de la jornada
- Se comprueba con opiniones
- Depende de quien lo organizó

VS

Probar un sistema

- Quedan método, registros y pruebas
- Tres pruebas repetibles
- Otra persona puede retomarlo

CLAVE

Vértice elige el sistema; la jornada es su escenario.

Tres pruebas de aceptación



Agenda

Ninguna persona ni recurso compartido en dos actividades a la vez



Acceso

Documentos accesibles solo según el rol



Acuerdos

Cada acuerdo con responsable y plazo

CLAVE

Cada prueba tiene resultado esperado y otra persona la repite.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · «Que todo salga bien»



Mateo

Solo hay una frase de dirección y el registro de la jornada anterior.

1. **Hechos** Dos reuniones a la vez, un acta con enlace abierto y tres acuerdos sin responsable.
2. **Necesidades** Coordinar sin solapamientos, controlar quién ve qué y dar dueño a cada acuerdo.
3. **Pruebas** Tres pruebas con responsable.
4. **Exclusiones** Ninguna reserva, pago ni envío real.
5. **Acta** Encargo v01 autorizado por Nora.

✔️ **La frase de dirección se convierte en algo que se puede repetir y comprobar.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Quién autoriza el acta de encargo en Vértice?

A Mateo

B Nora

C Leila

✔️ Autoriza Nora; el equipo propone, calcula y documenta.

REPASO

Ideas clave

- **Reconocer organizaciones.** Dato y decisión. En todo análisis hay dos cosas distintas: lo que dicen los documentos del caso (dato) y lo que decide tu equipo con ellos (decisión). Escríbelas en columnas separadas; la persona que revise tu trabajo debe poder ver cuál es cuál.
- **Escuchar a dirección y usuarios.** El encargo es un sistema, no solo un acto. Organizar una jornada bonita no es el encargo de Vértice. El encargo es un sistema de coordinación de la reunión y la jornada: agenda, información, comunicaciones, recursos y seguimiento. La jornada del 18/02/2027 es el escenario donde se prueba.
- **Identificar oportunidades.** De fallo a oportunidad. Una necesidad es una carencia interna; una oportunidad es una mejora posible que se valora con datos.
- **Delimitar y comprobar obligaciones.** Mapa de aplicabilidad. Un mapa de aplicabilidad lista lo que exige la norma o el contrato a la actividad del encargo y dice, para cada fila, quién responde y si se aplica, si falta comprobarlo o si no se aplica y por qué.
- **Definir encargo y trabajo.** Actividades independientes pueden coincidir. Un conflicto de agenda aparece cuando dos actividades comparten una persona o un recurso (la ponente, la sala, el proyector). Dos actividades con personas y espacios distintos pueden coincidir en la hora sin ningún problema. «Sin conflictos» no significa «una cosa cada vez».

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué petición de tu entorno se puede convertir en pruebas?
2. ¿Qué dato das por supuesto sin tener su fuente?
3. ¿Quién repetiría tus pruebas si tú no estás?



¡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**