Unidad 1 · Convertir necesidades de dirección en un encargo

Resumen · Libro del alumno, págs. 9–24

Nora pide que «la jornada salga bien» y eso no se puede comprobar. El trabajo del equipo es separar la **petición**, la **necesidad** y la **solución**, apoyarse en hechos del registro de la jornada anterior y convertirlo todo en un **acta de encargo** con alcance, exclusiones y tres **pruebas de aceptación** que otra persona pueda repetir: agenda sin conflictos, acceso según el rol y cada acuerdo con responsable y plazo. Las obligaciones se anotan con su fuente y su fecha, y una **ayuda solicitada** no es un recurso hasta que hay resolución de concesión: en el presupuesto figura con 0,00 €.

1.1 · 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.
- **Qué hace la asistencia a la dirección.** La **asistencia a la dirección** es el apoyo que una persona o un equipo presta a quien dirige una organización para que decida con información y no pierda tiempo: gestiona la agenda, prepara reuniones y viajes, ordena la información con sus permisos, redacta comunicaciones, vigila los recursos y sigue los acuerdos.
- **Tres maneras de organizarla.** Para comparar organizaciones se miran los destinatarios, las entradas, las salidas y las funciones.
- **Ficha comparativa · Tres organizaciones.** (ficticias)
- **Clasificar una empresa.** Una organización se clasifica, entre otros criterios, por su **sector** (la actividad que realiza), por su tamaño (personas que trabajan y volumen de operaciones) y por el tipo de cliente.
- **El organigrama de Vértice.** El **organigrama** representa quién depende de quién y qué función cumple cada persona.

1.2 · 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.
- **Petición, necesidad y solución.** Dirección mezcla tres cosas al hablar.
- **Cómo preparar una entrevista.** Una **entrevista** de necesidades pregunta lo mismo a todas las personas, deja hablar y anota la fecha y el nombre.
- **Registrar las necesidades.** Cada necesidad se apunta con fecha, quién la plantea y su tipo: agenda (quién está dónde y cuándo), información (quién puede ver qué) o seguimiento (quién hace qué y para cuándo).

1.3 · Identificar oportunidades

- **De fallo a oportunidad.** Una **necesidad** es una carencia interna; una **oportunidad** es una mejora posible que se valora con datos.
- **Tipos de proyecto.** Un proyecto puede entregar un **producto puntual** (un acto bien celebrado) o un **sistema reutilizable** (un método que se prueba y se puede transferir).
- **Servicio de apoyo interno o externo.** Si la mejora exige un servicio de apoyo, se valora quién lo presta.

1.4 · 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.
- **Permisos y acceso.** Si el recinto exige autorización para montar acreditaciones, se anota como obligación contractual con su fuente (el contrato, no la memoria de nadie).
- **Ayudas tecnológicas: solicitada no es concedida.** Una **ayuda** o **subvención** es dinero público entregado para una finalidad concreta, con requisitos y justificación posterior.
- **La ficha de ayudas.** Se anota entidad, nombre de la ayuda, fecha de consulta, ámbito (estatal, autonómico o local), requisitos, plazo, importe máximo y estado.

1.5 · 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».
- **El producto.** El **producto** es lo que se entrega: en PI-AD-27, un **expediente de dirección** que contiene una agenda viable, un circuito documental con permisos y el control del encuentro del 18/02/2027.
- **El acta de encargo (modelo T01).** Reúne lo mínimo para que otra persona entienda el encargo sin preguntar:
- **Pruebas de aceptación.** «Que salga bien» no se puede comprobar; una **prueba de aceptación** sí: tiene un resultado esperado y otra persona puede repetirla.
- **Alcance y exclusiones.** El **alcance** dice qué se hace y hasta dónde; las **exclusiones** dicen qué queda fuera aunque parezca relacionado.
- **Plan de investigación.** Para fijar el trabajo se escribe un **guion de investigación**: preguntas, fuente, responsable y fecha.

CASO RESUELTO · «QUE TODO SALGA BIEN»

Encargo v01 con tres pruebas (agenda sin conflictos, documentos accesibles según el rol y cada acuerdo con responsable y plazo), cuatro exclusiones (reservas, pagos y envíos reales, y la ayuda fuera del presupuesto) y ayuda con 0,00 €. Nora aceptará cuando otra persona repita las tres pruebas con el mismo resultado.

NO CONFUNDAS

- Petición (lo que se pide), necesidad (la carencia) y solución (lo que alguien propone).
- Dato del caso (lo que dice el documento) y decisión del equipo (lo que se hace con él).
- Ayuda solicitada y ayuda concedida: solo la segunda es un recurso.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **1.1** Organizaciones · 11–12
- **1.2** Escuchar · 12–14
- **1.3** Oportunidades · 14–15
- **1.4** Obligaciones · 15–16
- **1.5** Encargo y trabajo · 17–18

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.