Unidad 4 · Diseñar acogida, protocolo y comunicación

Resumen · Libro del alumno, págs. 57–72

Invitar, confirmar y estar presente son tres hechos distintos y cada uno se cuenta con su propia base. Vértice ha enviado **240 invitaciones válidas** y tiene **160 confirmaciones**: la tasa es 160 / 240 = **66,67 %** sobre invitaciones válidas. El recinto admite 180 ocupantes, pero esos 180 incluyen al equipo (12) y a los ponentes (6): el público máximo es **162** y con 160 confirmados quedan **2 plazas**, no 20. La acogida se diseña como un recorrido accesible que se comprueba antes de la jornada; los avisos llevan fecha, lugar, condiciones, contacto y acción solicitada, y se revisan antes de enviar. Una pieza en otra lengua se entrega «pendiente de revisión lingüística» y una queja se atiende en cinco pasos: escuchar, registrar, verificar, ofrecer una alternativa autorizada y escalar.

4.1 · Clasificar públicos

- **Cada número con su base.** Invitaciones, confirmaciones y presencia se cuentan por separado. Un porcentaje sin base y una capacidad que olvida al equipo y a los ponentes son los dos errores que más veces cambian una decisión.
- **Tres estados que no se mezclan.** Una **invitación** es el aviso enviado a una persona; una **confirmación** es su respuesta de que asistirá; la **presencia** es que ha llegado y está acreditada.
- **Mapa de públicos.** Un **público** es un grupo de personas con la misma relación con el acto y las mismas necesidades.
- **Cálculo de la tasa.** La **tasa de confirmación** es el cociente entre las confirmaciones y las invitaciones válidas: 160 / 240 = 66,67 %.
- **Capacidad: quién ocupa el recinto.** El recinto del supuesto admite 180 ocupantes (un dato ficticio, no un límite legal).
- **Qué datos se recogen.** Del registro solo se guarda lo necesario para el fin previsto: nombre, estado y, si la persona lo pide, el ajuste que necesita (por ejemplo, un asiento cerca del acceso), sin diagnósticos ni datos de salud.

4.2 · Ordenar acogida

- **Acreditación, orientación y accesibilidad.** La **acreditación** identifica a la persona y registra su llegada; la **orientación** le indica adónde ir; la **accesibilidad** asegura que cualquiera puede hacer ese recorrido.
- **Un recorrido accesible.** Un recorrido es **accesible** cuando una persona con movilidad reducida, con una discapacidad sensorial o con apoyo para orientarse puede usarlo con autonomía, y con ajustes razonables cuando haga falta: pasos de anchura suficiente, señales claras, asientos reservados y un punto de atención donde pedir ayuda.
- **Ordenar sin inventar protocolo.** Vértice organiza una jornada privada.
- **Atención a quien llega.** Si alguien llega sin confirmación, o con un acompañante no registrado, la persona de recepción no decide por su cuenta: consulta el registro, comprueba las plazas libres y, si no puede resolverlo, lo escala a quien tiene autoridad.
- **Prueba del recorrido.** Antes de abrir, el equipo recorre el trayecto como lo haría cada público: entra por la puerta, se acredita, busca la sala y los servicios, y se sienta.

4.3 · Preparar comunicación

- **Revisa antes de enviar.** Un aviso enviado no siempre se puede retirar ni evitar que lo lean o lo reenvíen. Por eso la revisión por una segunda persona se hace antes del envío, nunca después.
- **Qué lleva un aviso.** Un aviso eficaz incluye siempre cuatro datos: la **fecha** y la hora, el **lugar**, las **condiciones** (qué debe traer o hacer la persona) y el **contacto**.
- **Adaptar el tono.** El mismo contenido se escribe distinto según quien lo recibe.
- **Evitar envíos reales.** En el aula se redactan las comunicaciones, pero no se envían: los correos y dominios del ejercicio terminan en «.example», y ningún mensaje sale del equipo sin autorización de dirección.
- **Datos personales en los avisos.** Un aviso masivo no muestra las direcciones del resto de destinatarios ni datos que no necesiten: cada persona recibe lo suyo.

4.4 · Incorporar lenguas

- **Pendiente de revisión, no validado.** Quien redacta una pieza en una lengua que no domina comprueba los datos, pero no la da por correcta. La validación la hace una persona competente en esa lengua.
- **Una convocatoria breve en inglés.** Algunas personas invitadas leen mejor en inglés, y la convocatoria se prepara también en esa lengua.
- **Comprobar antes de dar por buena una pieza.** La comprobación sigue siempre el mismo orden: 1) la fecha, escrita sin ambigüedad; 2) la hora, con el mismo formato; 3) el lugar y el contacto, idénticos al original; 4) la acción solicitada, con el mismo sentido.
- **La segunda lengua del ciclo.** El ciclo incluye una segunda lengua extranjera.
- **Herramientas de traducción.** Una herramienta automática puede dar un primer borrador de la pieza, pero el equipo no la usa con datos reales ni con documentos reservados, y revisa cada dato.

4.5 · Resolver quejas

- **Qué es una queja.** Una **queja** es la expresión de que algo no ha ido como la persona esperaba.
- **Los cinco pasos.** La atención sigue un orden fijo:
- **La regla de no prometer.** Nunca se garantiza una plaza adicional, ni un cambio, sin revisar la ocupación y sin autorización.
- **Quejas frecuentes en una jornada.** Cada queja habitual se atiende con los cinco pasos, pero cambia lo que se verifica: en la petición de más plazas, la ocupación del registro; en el retraso de acreditación, el tiempo real de cola; en una información que no coincide, el aviso original; en un recorrido difícil, la prueba del recorrido.
- **Atender con accesibilidad.** La atención se adapta a la persona: si pide ayuda por una necesidad de accesibilidad, se la ofrece sin cuestionarla y se anota solo el ajuste necesario, sin diagnósticos ni datos de salud, para que el equipo lo tenga en cuenta.
- **Escalar bien.** Escalar es pasar el caso a quien puede resolverlo, y se hace con el caso completo: qué ha pasado, qué se ha comprobado, qué se ha ofrecido y qué se necesita.

CASO RESUELTO · TRES PLAZAS MÁS

Confirmación 66,67 %; público máximo 162; quedan 2 plazas de público, no 20; la petición de 3 plazas no se garantiza y se ofrece una alternativa autorizada, con la queja registrada y escalada a dirección.

NO CONFUNDAS

- Invitación, confirmación y presencia: tres números, tres bases.
- Límite del recinto (180) y público máximo (162), que descuenta equipo y ponentes.
- Pieza redactada en otra lengua y pieza validada por una persona competente.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **4.1** Públicos · 59–60
- **4.2** Acogida · 61–62
- **4.3** Comunicación · 63–64
- **4.4** Lenguas · 64–65
- **4.5** Quejas · 65–66

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