

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PIAD · UNIDAD 7

Evaluar servicio, liquidación y acuerdos

Liquidación por asistentes atendidos, puente de desviaciones, encuesta con su base, seguimiento de acuerdos y conformidad con reservas

7

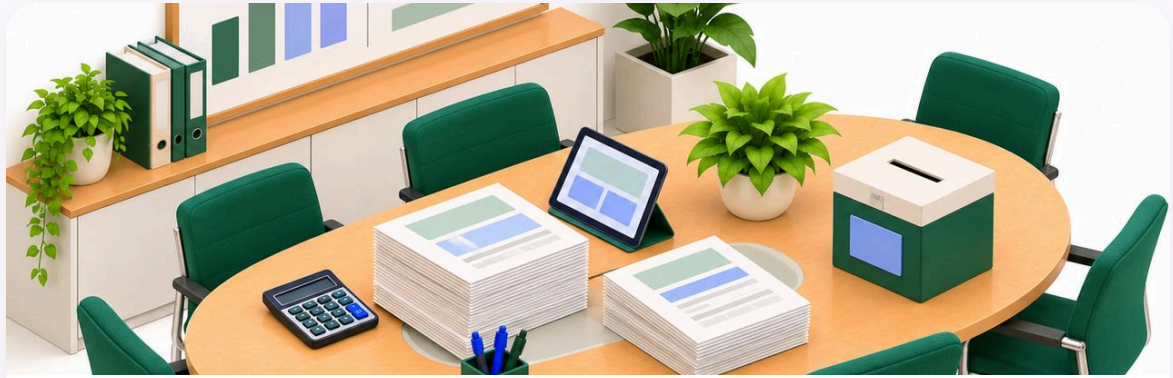
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Liquidar un contrato con las cifras reales y verificar la recepción.
- Explicar una desviación separando coste fijo, volumen y precio.
- Calcular la tasa de respuesta y la satisfacción, cada una con su base.
- Seguir los acuerdos con responsable, fecha y evidencia de cierre.
- Emitir un acta de evaluación con reservas y proponer mejoras.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Lunes 22 de febrero de 2027, cuatro días después de la jornada profesional de Vértice (el equipo retoma el expediente el lunes, tras el fin de semana). Nora encarga la entrega de esta unidad: liquidación, desviaciones, encuesta, acuerdos y conformidad de PI-AD-27, para presentarla al comité del jueves 25/02/2027. Los datos reales ya están en el expediente y cada conclusión debe poder comprobarla otra persona.

Importes sin IVA. Caso ficticio.

❓ ¿Sobre qué cifra de asistentes se factura un servicio por persona?

❓ Si una cifra baja respecto al presupuesto, ¿cómo sabes si es ahorro o menos actividad?

❓ Noventa personas contestan una encuesta de 140 asistentes: ¿qué puedes decir y qué no?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **7.1** Liquidar contratos
- **7.2** Explicar desviaciones
- **7.3** Escuchar participantes
- **7.4** Seguir acuerdos
- **7.5** Verificar pliego y mejora

Liquidación de la jornada

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE
Costes fijos reales	1	4.350,00 €	4.350,00 €
Variable por asistente atendido	140	19,00 €	2.660,00 €
Liquidación			7.010,00 €
Anticipo ya pagado			−2.124,00 €
Pendiente de pago			4.886,00 €

CLAVE

Cada cifra, su documento: contrato, parte de servicios y factura.

¿Sobre qué cifra se factura?

CIFRA	LIQUIDACIÓN	¿ES LA DEL CONTRATO?
140 asistentes atendidos	7.010,00 €	Sí
160 confirmados	7.390,00 €	No
158 ocupantes de la sala	7.352,00 €	No
110 atendidos (mínimo de 120)	6.630,00 €	Solo si el público fuera menor

CLAVE

El mínimo de 120 solo actúa si el público real es menor.

Puente de variaciones

EFECTO	CÁLCULO	IMPORTE
Costes fijos	4.350,00 − 4.200,00	+150,00 €
Volumen	(140 − 160) × 18,00	−360,00 €
Precio variable	(19,00 − 18,00) × 140	+140,00 €
Desviación total		−70,00 €

CLAVE

El total baja por menor asistencia, no por eficiencia.

Indicadores de la encuesta

Cada indicador con su base.



Encuesta de salida de Vértice (ficticia).

CLAVE

«El 80 % de los invitados» sería falso: 72 de 240 es el 30,00 %.

Acuerdos abiertos el 22/02/2027

ACUERDO	ASUNTO	RESPONSABLE	PLAZO PROPUESTO
AD-09	Revisar acogida	Mateo	05/03/2027
AD-13	Confirmar soporte	Mateo	05/03/2027
AD-19	Revisar acogida	Leila	05/03/2027
AD-14	Revisar acogida	Nora	12/03/2027
AD-15	Preparar comunicaciones	Hugo	12/03/2027
AD-20	Preparar comunicaciones	Mateo	12/03/2027

CLAVE

14 cerrados con evidencia (70 %) y 6 abiertos (30 %).

Verificación del pliego

REQUISITO	PRUEBA	ESTADO
Agenda sin conflictos	Agenda v03 sin solapes	Cumple
Acceso según rol	Acta denegada al perfil de público	Cumple
Acuerdos con responsable y plazo	Registro 20/20; cumplimiento 14/20	Con reservas
Atención de quejas	Queja de las tres plazas registrada	Cumple
Accesibilidad	Recorrido libre tras la corrección	Cumple
Documentación	Parte final y registro de cambios	Cumple

CLAVE

Conformidad con reservas hasta cerrar los seis acuerdos.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · Liquidación, desviación y encuesta



Mateo

El lunes 22/02 el equipo prepara el comité del jueves 25/02.

1. **Liquidar** 4.350,00 + 19,00 × 140 = 7.010,00 €.
2. **Desviar** −70,00 € frente a la base: −0,99 %.
3. **Explicar** +150,00 − 360,00 + 140,00 = −70,00 €.
4. **Encuesta** Respuesta 64,29 %; satisfacción 80 % de 90.
5. **Conformidad** Con reservas; revisión el 12/03/2027.

✔ **Cada porcentaje con su base y cada conformidad con su evidencia.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Sobre qué cifra factura el contrato el servicio variable?

A Los 160 confirmados

B Los 140 asistentes atendidos

C Las 240 invitaciones

✔️ Se factura por asistentes efectivamente atendidos: 140.

REPASO

Ideas clave

- **Liquidar contratos.** Cada cifra, su documento. La liquidación se apoya en tres documentos: el contrato (qué se pactó), el parte de servicios de la unidad 6 (qué se prestó) y la factura (qué se pide). Si uno de los tres no coincide con los otros dos, la liquidación no se da por buena.
- **Explicar desviaciones.** Una desviación se explica, no se celebra. Antes de decir que se ha ahorrado, comprueba de qué efecto viene. Un ahorro por menos volumen puede esconder un coste unitario mayor.
- **Escuchar participantes.** Qué se mide. La encuesta de salida se envió a los 140 asistentes y respondieron 90.
- **Seguir acuerdos.** Registro y cumplimiento. El registro tiene 20 acuerdos y, desde la respuesta de Nora, los 20 tienen responsable y plazo: el registro está completo (100 %), después de haber estado en el 80 % (16 de 20) en la unidad 2.
- **Verificar pliego y mejora.** Pliego y evidencia. El pliego es la lista de lo que se exigía al servicio.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué ahorro has celebrado sin explicar de qué efecto venía?
2. ¿Qué porcentaje tuyo no dice su base?
3. ¿Qué acuerdo has dado por cerrado sin evidencia?



¡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**