Unidad 7 · Evaluar servicio, liquidación y acuerdos

Resumen · Libro del alumno, págs. 105–120

El contrato factura por **asistentes efectivamente atendidos**: 4.350,00 + 19,00 × 140 = **7.010,00 €** (el mínimo de 120 no se aplica); con el anticipo de 2.124,00 €, quedan **4.886,00 €**. Frente a la base de 7.080,00 € la desviación es **−70,00 € (−0,99 %)**; los 778,00 € son el margen bajo el techo, no un ahorro. El puente separa fijos (+150,00), volumen (−360,00) y precio (+140,00): el total baja por menor asistencia, no por eficiencia. En la encuesta, 90 respuestas de 140 asistentes son una tasa de **64,29 %** y 72 favorables entre 90 respondientes son una satisfacción del **80 %**, siempre con su base y su límite. De 20 acuerdos, 14 están cerrados con evidencia (70 %) y 6 abiertos. La conformidad se firma **con reservas** hasta cerrarlos.

7.1 · 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.
- **Qué es liquidar.** La **liquidación** es el cálculo del importe final de un contrato cuando ya se conocen las cantidades reales.
- **Documento 1 · Liquidación de la jornada.** (ficticia, 22/02/2027)
- **Sobre qué cifra se factura.** El contrato factura por asistentes efectivamente atendidos: 140 personas de público, no los 160 confirmados, ni los 158 ocupantes de la sala, ni las 240 invitaciones.
- **No sustituir la cláusula por lo que parece justo.** Si el contrato no admite un ajuste, no se corrige con el número que el equipo observa; si lo admite, se aplica tal como está escrito.
- **Qué se archiva.** Con la liquidación se guardan la factura, el parte final y la nota de Nora sobre la liquidación, con fecha y versión.

7.2 · 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.
- **Qué se compara y con qué.** Una **desviación** es la diferencia entre lo real y una referencia.
- **El ahorro es de 70,00 €, no de 778,00 €.** El margen de 778,00 € es lo que quedaba hasta el límite autorizado, no lo que se ha ahorrado.
- **Separar precio, volumen y coste fijo.** Un total no dice por qué ha cambiado.
- **Documento 2 · Puente de variaciones.** (ficticio, 22/02/2027)
- **Cómo se lee.** Los costes fijos y el precio subieron (+150,00 € y +140,00 €); lo que compensó fue que vinieron 20 personas menos de las previstas (−360,00 €).

7.3 · Escuchar participantes

- **Qué se mide.** La encuesta de salida se envió a los 140 asistentes y respondieron 90.
- **Documento 3 · Indicadores de la encuesta.** (ficticio, 22/02/2027)
- **Lo que no se dice.** Si se divide 72 por 140 sale 51,43 %: es el porcentaje de favorables sobre todo el público, pero no mide satisfacción de todos, porque 50 personas no contestaron y no se sabe qué piensan.
- **Los límites.** Los que responden pueden no ser los mismos que los que callan: quienes están muy contentos o muy descontentos suelen responder más.
- **Respuestas abiertas.** Si la encuesta incluye comentarios libres, Leila los agrupa por tema (sala, agenda, acogida) y cuenta cuántas veces aparece cada uno, sin citar a nadie.
- **Tratamiento de las respuestas.** La encuesta no necesita nombres: se diseña sin pedir datos personales que no hagan falta, y las respuestas se guardan en la carpeta del equipo, con acceso solo de equipo y dirección.

7.4 · 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.
- **Cuándo se cierra un acuerdo.** Un acuerdo se cierra solo cuando existe una **evidencia** (el documento, la prueba o la comprobación que demuestra que se hizo) o una decisión documentada de dirección de darlo por cerrado o sustituirlo.
- **Estados posibles.** Un acuerdo puede estar abierto, en curso, cerrado con evidencia o sustituido por decisión documentada de dirección.
- **Documento 4 · Acuerdos abiertos el 22/02/2027.** (ficticio, plantilla T13)
- **Cuadro de seguimiento.** Cada acuerdo lleva responsable, plazo, estado, evidencia y próxima revisión.

7.5 · Verificar pliego y mejora

- **Pliego y evidencia.** El **pliego** es la lista de lo que se exigía al servicio.
- **Documento 5 · Verificación del pliego.** (ficticia, 22/02/2027)
- **Acta de evaluación con reservas.** De los seis requisitos, cinco cumplen y uno cumple con reservas: la conformidad no es «sí» o «no», sino «sí, con estas condiciones».
- **La encuesta no compensa un fallo.** Una encuesta con 80 % de satisfacción no sustituye a la prueba de un requisito.
- **Propuestas de mejora.** Una mejora es una propuesta con motivo, responsable y fecha, no un deseo.
- **Quién firma.** La asistencia prepara el acta, comprueba las pruebas y propone la conformidad con sus reservas; quien la autoriza es dirección, que puede aceptarla, pedir una prueba más o rechazarla.

CASO RESUELTO · LIQUIDACIÓN, DESVIACIÓN Y ENCUESTA DE PI-AD-27

Liquidación 7.010,00 €; pendiente 4.886,00 €; −70,00 € (−0,99 %) frente a la base y 778,00 € bajo el techo; puente +150,00 − 360,00 + 140,00 = −70,00 €. Respuesta 64,29 % y satisfacción 80 % entre respondientes. Conformidad con reservas.

NO CONFUNDAS

- Base (lo esperado), techo (el máximo) y liquidación (lo real).
- Tasa de respuesta (sobre asistentes) y satisfacción (sobre respondientes).
- Acuerdo registrado y acuerdo cumplido con evidencia.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **7.1** Liquidar contratos · 107–108
- **7.2** Explicar desviaciones · 108–110
- **7.3** Escuchar participantes · 110–111
- **7.4** Seguir acuerdos · 112–113
- **7.5** Pliego y mejora · 113–114

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