

FORMACIÓN PROFESIONAL · PROYECTO INTERMODULAR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA · UNIDAD 6

Ejecutar la prueba y atender incidencias

Jueves 4 de marzo de 2027. El circuito de documentos de Vértice se somete a su primer ensayo con veinte expedientes de prueba, GM-01 a GM-20. Meta fijada antes de empezar: al menos el 95 % de los expedientes, completos.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Preparar un ensayo reproducible: muestra, tareas, fecha y criterio de aceptación fijados antes de empezar.
- Atender una solicitud incompleta con un mensaje al usuario y una nota interna.
- Comprobar la completitud de un lote y compararla con la meta.
- Corregir y repetir la prueba conservando el primer resultado.
- Transferir los pendientes con una minuta de relevo.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Veinte expedientes y una meta fijada antes

Jueves 4 de marzo de 2027. El circuito de documentos de Vértice se somete hoy a su primer ensayo con un lote de **veinte expedientes de prueba, GM-01 a GM-20**. No es la muestra de cuarenta solicitudes de la unidad 1: es otro lote, y mide si cada expediente enlaza su **pedido, su entrega, su factura y su archivo**.

Leila revisa la lista de comprobación y atiende las solicitudes que llegan durante la prueba. Mateo ejecuta el control y duda de qué hacer si algo falla. Nora ha fijado la meta antes de empezar: **al menos el 95 % de los expedientes, completos**. Hugo no participa hoy: recibirá los pendientes al final.

❓ **Si de veinte expedientes faltan documentos en tres, ¿qué porcentaje está completo?**

❓ **Una prueba sale mal: ¿borras el resultado y la repites, o guardas el primero y haces una segunda?**

❓ **Un usuario te pide una solución «para hoy». ¿Puedes prometérsela sin que nadie la autorice?**

❓ **¿Qué dato necesitas antes de empezar para saber si la prueba ha salido bien?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

6.1 Preparar el ensayo

6.2 Atender solicitudes

6.3 Comprobar

6.4 Corregir y repetir

6.5 Transferir pendientes

Faltan tres enlaces: ¿se borra el primer resultado?



Faltan tres enlaces en el registro del ensayo.

Los corrijo y borro el primer resultado, ¿no?





No: se conserva el primer resultado y se repite la prueba.

CLAVE

No borrar el fallo. Borrar el primer resultado para que la segunda prueba parezca la única es ocultar el fallo. El valor del ensayo está en ver qué falló, qué se hizo y qué cambió.

Decidir antes de medir

Ensayo

Prueba con datos de ejemplo para comprobar que un procedimiento funciona antes de usarlo con datos reales.

Muestra

Los elementos que se examinan: veinte expedientes, GM-01 a GM-20. El resultado solo describe esa muestra.

Criterio de aceptación

Al menos el **95 %** de expedientes completos. Se fija por escrito, con muestra, tareas, personas y fecha, antes de abrir el primero.

Expediente completo

Enlaza cuatro elementos: **pedido, entrega, factura y archivo**.

CLAVE

La meta se fija antes. Se escribe el criterio de aceptación y se guarda la versión del plan antes de medir. Cambiarlo después para «aprobar» se llama **manipular la prueba**.

Qué se prueba, con qué y cuándo se supera

CAMPO	CONTENIDO
Muestra	Veinte expedientes, GM-01 a GM-20
Requisito	Cada expediente enlaza pedido, entrega, factura y archivo
Meta	95 % de completitud: al menos 19 de 20
Pasos	1) Abrir el expediente. 2) Comprobar los cuatro enlaces. 3) Marcar completo o incompleto.
Ejecutor y revisor	Mateo ejecuta; Leila revisa la lista
Aceptación	La firma Nora si se alcanza la meta; si no, se corrige y se repite

Pliego de aceptación (documento 1b): pedido enlazado (buscar P-nn), entrega enlazada (A-nn) y factura enlazada (F-nn): «existe y coincide»; archivo localizado (abrir la carpeta GM-nn): «existe»; aceptación del lote (contar completos): 19 de 20 como mínimo.

CLAVE

Quien ejecuta no se revisa a sí mismo (puede corregir, pero revisa otra persona): Mateo comprueba, Leila revisa la lista y que cada incompleto tenga su motivo, y Nora autoriza. Registro reproducible T09: prueba, requisito, versión, entrada, pasos, resultado esperado, resultado observado, si cumple, evidencia, ejecutor y fecha.

Dos textos para un mismo hecho



Mensaje al usuario

Lo que la persona necesita saber: que se ha recibido, en qué estado está y qué falta. No cuenta cómo funciona el equipo por dentro.



Nota interna

Lo que el equipo necesita saber: hecho, evidencia, impacto, responsable y siguiente paso. No promete nada al usuario.



Plazos no autorizados

Prometer «hoy» es un compromiso que solo adquiere quien tiene autoridad. Un cambio de plazo o de alcance se registra con la solicitud de cambio **T11**.



Prioridad e identificador

Primero lo que impide medir, luego lo que altera el resultado y al final lo que molesta. INC-01, INC-02…: el número sigue el orden de apertura (primero los fallos del lote, luego las solicitudes), no la hora de detección, y no se reutiliza.

CLAVE

Una **petición** no equivale a una **autorización**: pedir acceso o un plazo no los concede. Mientras Nora no apruebe, el plazo no existe.

Lo que dice el mensaje y lo que dice la nota



Mensaje al usuario

«Hemos recibido su solicitud el 4 de marzo. Está registrada como pendiente porque no incluye la referencia del expediente. Indíquenosla y le confirmaremos el estado cuando la tengamos. Escriba a leila@vertice.example.» No fija fecha de respuesta.

VS



Nota interna

«Hecho: solicitud sin referencia, recibida a las 10:25. Evidencia: documento 2. Impacto: no se puede localizar el expediente. Responsable: Leila. Siguiente paso: esperar la referencia; si el usuario exige plazo, Nora autoriza.»

CLAVE

La nota queda en el registro de incidencias (documento 3): **INC-04**, solicitud sin referencia; solución: pedir el dato, sin autorización; referencia recibida a las 11:05; cerrada.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Una persona usuaria pide el estado de un expediente «para hoy». ¿Qué escribe Leila en el mensaje?

A «Lo tendrá hoy sin falta»

B Que se ha recibido, que está pendiente porque falta la referencia y que se lo confirmarán cuando la tengan, sin fijar fecha

C Nada hasta que llegue la referencia

✔ El mensaje confirma recepción y estado, pide el dato y no promete un plazo que nadie ha autorizado. Si el plazo hace falta, se registra con la T11 y lo aprueba Nora.

Tres celdas «pendiente»

EXPEDIENTE	PEDIDO	ENTREGA	FACTURA	ARCHIVO
GM-06	P-06	**pendiente**	F-06	Carpeta GM-06
GM-12	P-12	A-12	**pendiente**	Carpeta GM-12
GM-19	P-19	A-19	F-19	**pendiente**
Los otros 17	P-nn	A-nn	F-nn	Carpeta GM-nn

Procedimiento: recorre las veinte filas y marca como incompleta la que tenga una celda «pendiente»; cuenta los completos; calcula el porcentaje y el mínimo; compara con la meta y escribe la conclusión, también si es negativa. Completos más incompletos suman 20.

CLAVE

Este lote mide la **completitud** de las referencias: que existan los cuatro enlaces. La coherencia de los importes se trabajó en la unidad 4.

Contar con un criterio fijo y comparar con la meta

Completitud = completos ÷ total × 100

Primera medición	17 ÷ 20 × 100	**85 %**
Mínimo para la meta	95 % de 20	**19 expedientes**
Lo que vale cada expediente	100 ÷ 20	**5 puntos**

Con 17 completos de 20, la completitud es del 85 %, por debajo del 95 %: la prueba **no cumple la meta**. Se anota con la hora de la medición (10:00) y la persona que la hizo (Mateo).

CLAVE

Es una conclusión negativa bien fundada y es válida: **no se rebaja la meta para aprobar**. Un expediente corregido no sube «un punto»: sube cinco.

Cualquier resultado se lee contra el mínimo



Meta del 95 %: 19 de 20 como mínimo. Cada expediente completo representa 100 ÷ 20 = 5 puntos porcentuales.

CLAVE

Qué mide y qué no. Decir «el circuito funciona» por tener 20 de 20 sería concluir más de lo que la prueba permite, y «el circuito falla» por tener 17 de 20, también: la conclusión correcta habla de **esta muestra y esta meta**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Con 18 expedientes completos de 20, ¿se alcanza la meta del 95 %?

A Sí: 18 de 20 está muy cerca

B No: 18 de 20 es el 90 %; hacen falta 19

C Sí, si se redondea

✔ 18 ÷ 20 × 100 = 90 %. El mínimo es 95 % de 20 = 19 completos. Desde 17, hacen falta dos correcciones para llegar a la meta (actividad 9).

Antes, acción, después y persona

Repetición

La prueba entera ejecutada otra vez tras corregir, con el mismo criterio y la misma meta: se controlan los veinte, no solo los tres.

Solicitar la subsanación

A Nora, que custodia los originales: expediente, documento que falta, motivo y fecha de la prueba. Cada petición, con su fecha y quién la recibe.

Copia versionada

Las correcciones van en UD06_ensayo_v02; el primer registro sigue siendo UD06_ensayo_v01, sin cambios ni fecha nueva.

Dos fechas

La fecha de corrección no sustituye a la del hecho: INC-03 se detecta a las 10:40 y se cierra a las 12:15. Registro T10.

CLAVE

Plantilla T10: identificador, hecho, evidencia, impacto, destinatario, solución, autorización, resultado, repetición y cierre. Quien lea el registro debe poder reconstruir qué pasó y en qué orden sin preguntar a nadie.

Tres correcciones en la copia versionada

EXPEDIENTE	ANTES	ACCIÓN Y PERSONA	DESPUÉS
GM-06	Entrega pendiente	Mateo incorpora A-06	A-06 enlazada
GM-12	Factura pendiente	Mateo incorpora F-12	F-12 enlazada
GM-19	Archivo pendiente	Leila anota la ubicación	Carpeta GM-19 localizada

Procedimiento: congela el primer registro; abre una incidencia por cada fallo; pide por escrito lo que falta a quien lo custodia; incorpora cada corrección en la copia versionada; repite el control de todo el lote con el mismo criterio; compara las dos mediciones.

CLAVE

Se repite el control de los veinte expedientes, no solo de los tres: así se comprueba que la corrección **no ha estropeado nada**.

Del 85 % al 100 %

MEDICIÓN	COMPLETOS	PORCENTAJE (%)	META DEL 95 %
Primera, 10:00 (v01)	17 de 20	85,00	No cumple
Segunda, 12:30 (v02)	20 de 20	100,00	Cumple

Cada corrección sube cinco puntos (17 → 18 → 19 → 20): la meta se alcanza con la segunda corrección (19 de 20, el 95 %) y la tercera lleva al 100 %. Los dos registros se conservan y se enlazan.

CLAVE

El 100 % describe **esta muestra**; no significa que no pueda haber errores en el futuro.

Cada hecho con su hora

10:00 — Primera medición
17 de 20 = 85 % (Mateo).

10:25 — Solicitud
Llega sin referencia (documento 2).

10:40 — INC-03
Se detecta GM-19 sin ubicación.

11:05 — INC-04
Referencia recibida; cerrada.

12:15 — Cierres
INC-01 e INC-02 a las 12:10; INC-03 a las 12:15.

12:30 — Segunda medición
20 de 20 = 100 %.

CLAVE

La fecha y la hora de la corrección **no sustituyen** a las del hecho: se anotan las dos, y quien lea el registro reconstruye qué pasó y en qué orden sin preguntar a nadie.

Lo que queda sin cerrar tiene un responsable

PENDIENTE	RESPONSABLE	PLAZO O REVISIÓN	RESTRICCIÓN
Repetir el control	Mateo	Tras la próxima carga	Usar la copia versionada
Revisar permisos del lote	Leila	Antes de la próxima prueba	Sin acceso a Personal
Archivar los dos registros	Hugo	Al aceptar la minuta	Conservar ambos

Plantilla T16 (versión corta): paquete y versión, receptor, permisos, copia, pendiente y responsable, fecha límite, aceptación con sus reservas y condición de cierre; la prueba de relevo se anota aparte. En Vértice: el ensayo y sus dos registros; v02; Hugo; lectura del lote y sin acceso a Personal. Prueba de relevo de Hugo: abre v01 y recalcula 17/20 = 85 %; abre Personal: denegado.

CLAVE

Recibir no es aceptar. Quien recibe confirma por escrito la recepción y solo acepta cuando ha comprobado que abre los archivos, que los permisos funcionan y que entiende las restricciones. El relevo no traspasa la responsabilidad hasta que se acepta.

Recibir no es aceptar



Recibir

Hugo confirma por escrito que ha recibido la minuta. El relevo no traspasa la responsabilidad hasta que se acepta.

VS



Aceptar

Solo tras comprobar que abre los archivos, que los permisos funcionan y que entiende las restricciones: abre v01 y recalcula 17/20 = 85 % (coincide con la primera medición); abre Personal (denegado).

CLAVE

Procedimiento de relevo: lista los pendientes con responsable; escribe la restricción de cada uno; entrega la versión vigente y la copia con sus permisos probados; pide la confirmación por escrito; comprueba la aceptación con una prueba de relevo.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El ensayo de veinte expedientes



Mateo, Leila y Nora

Jueves 04/03/2027: plan del documento 1, lote GM-01 a GM-20, meta del 95 % fijada antes. Caso ficticio.

1. **Primera medición (10:00).** GM-06 sin entrega, GM-12 sin factura y GM-19 sin ubicación del archivo. 17 ÷ 20 × 100 = 85 %. Mínimo: 95 % de 20 = 19. No cumple.

2. **Incidencia y solicitud.** INC-01, INC-02 e INC-03. Se piden a Nora A-06, F-12 y la ubicación de GM-19; se incorporan en una copia versionada y el primer registro queda intacto. Cierres: 12:10, 12:10 y 12:15.

3. **Segunda medición (12:30).** Se repite el control de los veinte: 20 de 20 = 100 %. 17 → 18 → 19 → 20; la meta se alcanza con la segunda corrección.

4. **Mensaje y relevo.** Leila responde a la solicitud sin referencia sin prometer plazo; Mateo deja la minuta de relevo para Hugo con la copia versionada y sin acceso a Personal.

✔ **Primera medición 85 %, por debajo del 95 %; mínimo 19 completos. Segunda medición 100 % en esta muestra. Se conservan los dos registros; el 100 % no promete ausencia de errores.**

OJO PROFESIONAL

El informe de Mateo, marcado como APROBADO

Informe del ensayo de Vértice (documento ficticio, 04/03/2027, 13:05). Cinco de las siete filas contienen un error.

N.º	CAMPO	CONTENIDO	¿BIEN?
1	Estado y control	APROBADO; fuente: sin identificar; comprobación: no registrada	✘ sin fuente ni comprobación
2	Resultado inicial	17 de 20 = 85 %, que supera la meta del 95 %	✘ 85 % no llega al 95 %
3	Incompletos	GM-06 sin entrega, GM-12 sin factura y GM-19 sin ubicación	✔
4	Corrección	Se borra el primer ensayo y solo queda el segundo	✘ se conservan los dos
5	Mínimo	Para el 95 % de 20 hacen falta 19 expedientes completos	✔
6	Conclusión	Nunca habrá errores en el circuito	✘ el 100 % describe esta muestra
7	Mensaje al usuario	Su solicitud estará resuelta hoy mismo	✘ plazo no autorizado

CLAVE

Para cada error: entrada, corrección, motivo y evidencia necesaria. La versión corregida se entrega **sin alterar ni ocultar el original**.

El ensayo, en tu carpeta

Guarda en 04_Ejecucion el archivo UD06_proyecto_ensayo_v01 (distinto del de la práctica) con:

1 → 2 → 3

Registro reproducible T09

Con las dos mediciones: 17 de 20 (85 %) y 20 de 20 (100 %).

Mensajes y notas

Los mensajes al usuario y las notas internas de las solicitudes.

Incidencias y nueva prueba

El registro T10 con sus correcciones y la nueva prueba con su comparación. Y tu nota de autoría.

CLAVE

El control: **17 de 20 al inicio (85 %), mínimo 19 y 20 de 20 al repetir**, con los dos registros. Primer resultado conservado; ningún plazo prometido sin autorización; cada incidencia con antes, acción, después y persona.

APRENDE CON LA IA

La respuesta que recibió Leila

Leila preguntó a un asistente de IA cuánto sube la completitud del lote de veinte al corregir un expediente. Pulsa cada tarjeta.

«Corregir un expediente eleva la completitud exactamente un punto: con tres correcciones se pasa del 85 % al 88 %»

BULO

Cada expediente vale 100 ÷ 20 = 5 puntos: 85 → 90 → 95 → 100 %.

«Con 18 de 20 ya se supera la meta del 95 %»

BULO

18 de 20 es el 90 %; el mínimo son 19 completos.

«Una vez corregido, lo mejor es sobrescribir el primer registro»

BULO

Se conservan v01 (85 %) y v02 (100 %), enlazados: borrar el primero oculta el fallo.

«Con las tres correcciones, en esta muestra, la completitud es del 100 %»

REALIDAD

20 de 20 en la segunda medición (12:30), sin prometer ausencia de errores futuros.

REPASO

Ideas clave

- Un ensayo prueba un procedimiento con datos de ejemplo; su resultado solo describe la muestra.
- Muestra, tareas, fecha y meta se fijan por escrito antes de medir; cambiar la meta después es manipular la prueba.
- Expediente completo: pedido, entrega, factura y archivo enlazados. Registro reproducible T09.
- Mensaje al usuario (recepción, estado, qué falta) y nota interna (hecho, evidencia, impacto, responsable, siguiente paso).
- Ningún plazo sin autorización: una petición no es una autorización; los cambios, con la T11.
- Completitud = completos ÷ total × 100: 17 de 20 = 85 %; mínimo 19 de 20 para el 95 %.
- Con veinte expedientes, cada uno vale 5 puntos porcentuales: 85 → 90 → 95 → 100 %.
- Se corrige en una copia versionada (v02), se conserva v01 y se repite el control de los veinte.
- Minuta de relevo T16: responsable, plazo y restricción; recibir no es aceptar.



¡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**