Unidad 3 · Acogida, presidencias y control del acto

Resumen · Libro del alumno, págs. 41–56

Una invitación completa responde de antemano a las preguntas del día del acto y no reserva plaza: la reserva la confirmación. En un acto privado la empresa fija por escrito su criterio de presidencia; la ocupación se calcula con todas las personas presentes; el recorrido se comprueba con antelación y, tras el acto, se compara el resultado con el compromiso para mejorar.

3.1 · Invitaciones y confirmaciones

- **Invitar no es reservar.** Una invitación sin hora final, lugar o fecha límite está incompleta, y una invitación no reserva plaza: la reserva la confirmación.
- **La convocatoria completa.** Una **convocatoria** es el documento que comunica a una persona que se la espera en un acto.
- **El tratamiento.** El **tratamiento** es la fórmula con que se dirige la invitación a cada persona: el trato (usted o tú), el nombre y, si se conoce, el cargo.
- **Canal y plazo.** La invitación se envía por el canal que la empresa utiliza con cada público (correo, plataforma de inscripción o carta) y con antelación suficiente para que la persona pueda organizarse: en el encuentro sale el 04/02, catorce días antes.
- **Antes de enviar.** Relee la invitación como si no supieras nada del acto: ¿sabrías cuándo termina, dónde entrar y hasta cuándo confirmar?
- **Documento 1 · Invitación corregida.** (ficticio, jueves 04/02/2027)

3.2 · Presidencia empresarial

- **Qué es la presidencia.** La **presidencia** es el lugar de quien acoge o dirige el acto.
- **Derecha de quién.** La «derecha» de la presidencia se mide desde quien preside, mirando al público, no desde quien mira.
- **Documento 3 · Plano de presidencia del encuentro.** (ficticio, jueves 18/02/2027)
- **Más de tres personas.** Cuando la mesa es mayor, la empresa fija por escrito cómo reparte los puestos: la anfitriona en el centro y, a partir de ella, alternando derecha e izquierda según el papel de cada persona (primero la persona invitada de honor, después quien presenta).
- **Cómo se justifica un orden.** 1.
- **Errores frecuentes.** 1.

3.3 · Recorrido de la visita

- **Qué es un recorrido.** El **recorrido** es el camino que hace una persona desde que llega hasta que se va, con las personas y los puntos por los que pasa.
- **Documento 4 · Recorrido del encuentro.** (ficticio, jueves 18/02/2027)
- **Recorrido accesible.** Un **recorrido accesible** es el que cualquier persona puede hacer sin ayuda o con el apoyo previsto: entrada sin escalones, itinerario libre de obstáculos, señalización clara, asientos de espera y aseo accesible.
- **Documento 5 · Hoja de comprobación del recorrido.** (ficticio, martes 16/02/2027)
- **Acompañar, esperar, despedir.** Acompañar es ir con la persona hasta su sitio, no solo señalarlo.

3.4 · Seguridad y contingencias

- **Todas las personas presentes.** La ocupación se calcula con todas las personas presentes: público, equipo y ponentes. Contar solo al público es un error frecuente.
- **La ocupación.** La **ocupación** es el número de personas presentes a la vez: público, equipo y ponentes.
- **Documento 6 · Cálculo de ocupación.** (ficticio, jueves 18/02/2027)
- **Coordinar con el recinto.** Hugo pregunta antes del acto al recinto por su máximo, sus accesos, sus salidas señalizadas y quién actúa ante una incidencia.
- **Documento 7 · Contingencias previstas.** (ficticio, jueves 18/02/2027)
- **Si se llega al límite.** 1.

3.5 · Seguimiento y mejora

- **Compromiso y resultado.** El **compromiso** es lo que Vértice se propone cumplir (por ejemplo, acreditar en 5 minutos o menos al 90 % de las personas); el **resultado** es lo que se mide el día del acto.
- **Documento 8 · Hoja de control del encuentro.** (ficticio, jueves 18/02/2027)
- **Qué se mide.** Cada indicador tiene una base: la espera, en minutos; la asistencia compara a quienes llegaron con quienes se inscribieron (140 de 160, un 87,50 %); la puntualidad, la hora real de inicio con la prevista.
- **Un ejemplo con el mostrador.** A las 09:50 hay 14 minutos de espera y el objetivo es de 5.
- **Cómo se mejora.** 1.

CASO RESUELTO · EL DÍA DEL ENCUENTRO

Ocupación prevista de 178 personas y margen de 2; máximo de público de 162. Presidencia justificada (Nora en el centro, invitada a su derecha, Hugo a su izquierda) y control de todas las personas presentes, no solo del público.

NO CONFUNDAS

- Invitaciones (240), inscripciones confirmadas (160) y ocupación prevista (178).
- Derecha de la presidencia (desde quien preside) y derecha del público.
- Acto privado con una autoridad invitada y acto oficial: la presencia de una autoridad no cambia por sí sola la naturaleza.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **3.1** Convocatoria y confirmación · 43–44
- **3.2** Presidencia empresarial · 44–46
- **3.3** Recorrido de la visita · 46–48
- **3.4** Seguridad y contingencias · 48–49
- **3.5** Seguimiento y mejora · 50

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