

CONTRACTOR SCALER HUB · KIT DEL CURSO

Un flujo de trabajo de la solicitud al pago

Las listas, hojas de trabajo y plantillas del curso en un solo archivo: 3 para imprimir o llenar en el teléfono, y 2 hojas de cálculo que llegan con él.

MotionOps

Cómo usar este kit

Un archivo por lección de **Un flujo de trabajo de la solicitud al pago**, en el orden del curso. Cada uno empieza con la lección a la que pertenece y qué hacer con él. Las filas sombreadas son los ejemplos de las lecciones; tus números van en las filas en blanco.

Úsalo lección por lección, o ve directo al que necesitas esta semana. Nada de esto requiere una cuenta, y cada archivo dice cuándo confirmar una cifra con un contador, un abogado, tu junta de licencias o un agente de seguros.

Contenido

1 **Mapa del flujo de trabajo, de la solicitud al pago**
Flujo de trabajo en construcción: mapea un trabajo desde la solicitud hasta el pago final

2 **Lista de entrega entre oficina y campo**
Coordinación entre oficina y campo: un flujo de trabajo práctico para contratistas con varias cuadrillas

3 **Planificador de capacidad de cuadrillas**
Hoja de cálculo · planificador-de-capacidad-de-cuadrillas.xlsx

4 **Registro de órdenes de cambio**
Hoja de cálculo · registro-de-ordenes-de-cambio.xlsx

5 **Lista de cierre del trabajo**
Proceso de cierre de trabajos: cierra cada trabajo con la información completa antes de facturar

LECCIÓN 1 · FLUJO DE TRABAJO EN CONSTRUCCIÓN: MAPEA UN TRABAJO DESDE LA SOLICITUD HASTA EL PAGO FINAL

Mapa del flujo de trabajo, de la solicitud al pago

Sigue por las nueve etapas un trabajo que terminaste en los últimos uno o dos meses, marca dónde esperó y luego escribe el mapa de una página para tu equipo. Hazlo con el estimador, la oficina y el jefe de cuadrilla si puedes: 30 minutos sobre la línea de tiempo de un trabajo.

1. Las nueve etapas

Cámbiale el nombre a una etapa según tu oficio, pero mantenlas en orden. Las órdenes de cambio corren en paralelo a la etapa 6 y regresan a pasar por precio y aprobación: déjalas como un circuito aparte, no como una etapa separada. **Cada etapa necesita un "Termina cuando" que se pueda comprobar.**

Etapa	Empieza cuando	Termina cuando	Nuestro nombre
1. Solicitud	Un cliente llama, escribe un correo o llena un formulario	Alguien le respondió y agendó una visita, o le dijo que no	
2. Visita a la obra	La visita está agendada	Las medidas, las fotos y los objetivos del cliente están por escrito	
3. Propuesta	La visita a la obra está hecha	La propuesta está enviada	
4. Aprobación	La propuesta está enviada	El cliente firma y, si cobras anticipo, el anticipo está pagado	
5. Preparación	El trabajo está aprobado	Los materiales están pedidos, los permisos resueltos, y la cuadrilla y la fecha de inicio confirmadas	
6. Trabajo	La cuadrilla empieza	El trabajo del alcance aprobado está terminado	
7. Cierre del trabajo	El trabajo está terminado	Los pendientes, las fotos, las horas y los costos, y cada cambio están registrados	
8. Factura	El cierre del trabajo está hecho	La factura está enviada	
9. Pago	La factura está enviada	El dinero está en el banco	

2. Sigue un trabajo real

TRABAJO

TERMINADO EL

PERSONAS EN LA CONVERSACIÓN

FECHA EN QUE LO MAPEAMOS

- [ ] Fechas de correos, mensajes, la propuesta, la agenda, las hojas de horas y la factura
- [ ] Quién hizo de verdad cada etapa, no a quién le tocaba ("yo" y "nadie" son respuestas honestas)
- [ ] Dónde estaba la información: correo, pizarrón, la laptop o el teléfono de alguien
- [ ] Cada espera: el hueco entre una etapa y la siguiente, y qué esperaba el trabajo

Ejemplo de la lección: el trabajo aprobado que esperó nueve días. El reemplazo de una terraza de madera para un contratista con tres cuadrillas; las fechas son inventadas para mostrar el método. Preparación, del 12 al 21 de marzo, responsable **no está claro**: el estimador suponía que la oficina iba a programar, la oficina esperaba la lista de materiales (9 días). Factura, 4 de abril: esperando la hoja de horas de la cuadrilla y el recibo de los tornillos y tablas extra (7 días). El trabajo tomó cinco días. El proyecto completo tomó seis semanas y media.

Etapa	Fechas	Quién lo hizo	Dónde estaba	Qué esperó (días y por qué)
1. Solicitud				
2. Visita a la obra				
3. Propuesta				
4. Aprobación				
5. Preparación				
6. Trabajo				
Órdenes de cambio (aparte)				
7. Cierre del trabajo				
8. Factura				
9. Pago				

DÍAS QUE TOMÓ EL TRABAJO

DÍAS DE LA SOLICITUD AL PAGO

ESPERA MÁS LARGA: ETAPA Y DÍAS

3. Marca los cuatro problemas

Problema	Cómo aparece en el mapa	Qué lo arregla
Sin responsable	"No está claro", "quien sea", o el nombre del dueño en trabajo de rutina	Un puesto con nombre por etapa
Sin meta clara	Nadie puede decir cuándo terminó la etapa, así que nadie sabe cuándo entregar	Un "Termina cuando" que se pueda comprobar
Información capturada dos veces	Los mismos datos copiados del correo al pizarrón y a la factura	Un solo lugar donde vive el trabajo
Espera sin fecha	Un hueco donde el trabajo "estaba esperando algo"	Un límite de tiempo para la entrega: "dentro de dos días hábiles"

Marca cada problema que tiene una etapa y cuéntalos. **La etapa con más marcas, o con la espera más larga, es donde empiezas.**

Etapa	Sin responsable	Sin meta clara	Capturada dos veces	Espera sin fecha	Marcas
1. Solicitud					
2. Visita a la obra					
3. Propuesta					
4. Aprobación					
5. Preparación					
6. Trabajo					
7. Cierre del trabajo					
8. Factura					
9. Pago					

LA PEOR ETAPA

LA SEGUNDA PEOR ETAPA

4. Escribe tu flujo de trabajo en una página

Seis cosas por etapa. Empieza con las etapas donde tu mapa mostró un problema; las demás pueden esperar. **Un puesto por etapa,** no un departamento y no "todos". Si la respuesta honesta en una etapa de rutina es el dueño, esa es una etapa para delegar.

Etapa	Qué entra	Responsable	Registro que se guarda	Termina cuando	Se entrega a
Ejemplo Aprobación	Propuesta enviada	Estimador	Propuesta firmada, recibo del anticipo	Firmada + anticipo pagado	Coordinadora de oficina, el mismo día
Ejemplo Preparación	Propuesta firmada + lista de materiales	Coordinadora de oficina	Orden de compra, entrada en la agenda	Materiales pedidos, fecha de inicio confirmada con el cliente, dentro de 2 días hábiles	Jefe de cuadrilla, 2 días antes del inicio
Ejemplo Cierre del trabajo	Trabajo terminado	Jefe de cuadrilla	Fotos, hojas de horas, recibos, pendientes	Todo entregado el último día del trabajo	Coordinadora de oficina, para facturar

5. Arregla tus dos peores etapas

Escríbelas como el ejemplo de la lección y compártelas con el equipo.

> EJEMPLO DE LA LECCIÓN
> La coordinadora de oficina es responsable de la preparación. Termina cuando los materiales están pedidos y la fecha de inicio está confirmada con el cliente, dentro de los dos días hábiles siguientes a la firma. El estimador manda la lista de materiales el mismo día en que se firma la propuesta.

[PUESTO] ES RESPONSABLE DE [ETAPA]. TERMINA CUANDO [LO QUE SE PUEDE COMPROBAR], DENTRO DE [LÍMITE DE TIEMPO]. (LA PEOR ETAPA)

LA SEGUNDA PEOR ETAPA

- [ ] El mapa cabe en una página
- [ ] Está donde la oficina y las cuadrillas lo pueden ver
- [ ] Lo repasamos en una reunión de equipo
- [ ] Las etapas que necesitan más detalle tienen su propia lista de verificación (preparación: una lista para la entrega del trabajo)

Qué revisar: mapea otro trabajo el próximo mes y compara

	Este trabajo	El del próximo mes
Etapas sin un responsable claro		
Etapas sin una meta clara		
Días entre la firma y el inicio		
Días entre el trabajo terminado y la factura		

LECCIÓN 2 · COORDINACIÓN ENTRE OFICINA Y CAMPO: UN FLUJO DE TRABAJO PRÁCTICO PARA CONTRATISTAS CON VARIAS CUADRILLAS

Lista de entrega entre oficina y campo

La oficina llena la parte 1 en cada trabajo antes de que salga la cuadrilla. Las partes 2 a 4 se acuerdan una vez y se usan en cada trabajo durante dos semanas. Regla uno: si afecta al trabajo, va en el trabajo.

1. Antes de que salga la cuadrilla: la lista de entrega

TRABAJO

JEFE DE CUADRILLA

FECHA Y HORA DE INICIO

REVISADO POR, Y FECHA

Una llamada de servicio quizá solo necesite cuatro de estos: tacha lo que tus trabajos no necesitan. **La cuadrilla no debe descubrir en la obra algo que la oficina pudo decirle antes.**

Punto	Qué significa	En el trabajo	Notas
Alcance aprobado, versión más reciente	Qué incluye y qué no, con cada cambio aprobado		
Contactos del cliente y de la obra	A quién llamar en la obra y quién decide si surge algo		
Acceso	Códigos de portón, llaves, estacionamiento, mascotas, horario en que puede trabajar la cuadrilla		
Agenda	Fecha y hora de inicio, duración esperada, otros oficios en la obra		
Materiales	Qué se entregó, qué va en la camioneta, qué se va a recoger y dónde		
Decisiones del cliente	Selecciones, colores, modelos, ubicaciones, por escrito, no de memoria		
Documentos y fotos	Planos, permisos, fotos de la visita a la obra		
Momentos de actualización	Qué debe reportar la cuadrilla y cuándo (parte 2)		
Pendientes abiertos	Lo que sigue sin resolver y quién lo está resolviendo		

2. Momentos de actualización: cuándo el campo actualiza a la oficina

Actualizaciones de rutina, rápidas e iguales en cada trabajo:

- [ ] En camino
- [ ] Trabajo iniciado
- [ ] En la obra
- [ ] Trabajo terminado

Actualizaciones por excepción, solo cuando ocurren. Aquí es donde la oficina tiene que actuar.

- [ ] El alcance cambia o el cliente pide algo extra
- [ ] El trabajo va a tardar lo suficiente para afectar la siguiente cita
- [ ] Va a hacer falta otra visita
- [ ] Un problema de seguridad o daños a la propiedad
- [ ] Una condición inesperada que la oficina o el cliente necesitan conocer (con una foto)

OTROS MOMENTOS PARA NUESTRO TRABAJO

Dales una tarea a las fotos también. "Toma fotos" no es una regla: di qué fotos importan y guárdalas en el trabajo, no en el carrete de fotos de alguien.

Ejemplos de la lección: un remodelador quizá quiera las condiciones existentes antes de la demolición, el avance antes de que el trabajo quede cubierto y el trabajo terminado. Un contratista de HVAC quizá quiera el equipo viejo, los números de modelo y de serie, y el sistema instalado.

LAS FOTOS QUE TOMAN NUESTRAS CUADRILLAS EN CADA TRABAJO

3. Quién actúa con cada actualización

La información por sí sola no mueve un trabajo. Escribe quién actúa con cada tipo de actualización, para que nadie tenga que preguntar: "¿Me tocaba hacer algo con esto?"

Actualización	Quién actúa	Qué hace
Ejemplo Condición inesperada, hace falta trabajo extra	Estimador o gerente	Pone precio al cambio y decide el alcance
Ejemplo El trabajo se está alargando	Despachador o coordinadora de oficina	Protege la siguiente cita, le avisa al siguiente cliente
Ejemplo El cambio afecta el tiempo o el costo	Oficina	Le avisa al cliente y deja registrada la aprobación
Ejemplo Condición en el campo	Técnico	La documenta con precisión, con fotos

4. Qué se escala, decidido antes de que pase

Si todo se escala, el dueño se vuelve el conmutador de la empresa. Los ejemplos de la lección están en la columna del medio; escribe tu propia regla a la derecha.

Quién lo resuelve	Ejemplo de la lección	Nuestra regla
Lo resuelve la cuadrilla	Una condición pequeña en la obra dentro del alcance aprobado, un retraso corto que no afecta la siguiente cita	
Va a la oficina o a despacho	Un retraso que pone en riesgo la siguiente cita, una pieza que falta, una pregunta del cliente sobre horarios	
Se escala de inmediato	Trabajo fuera del alcance aprobado, un problema de seguridad, daños importantes a la propiedad, una disputa con el cliente, cualquier cosa que probablemente sume un costo considerable	

5. Los últimos cinco minutos en la obra: la nota de cierre de la visita

Antes de cerrar el trabajo, deja una nota que pueda entender alguien que no estuvo ahí. No un ensayo. Si se necesita seguimiento, dilo y di quién lo va a hacer.

> EJEMPLO DE LA LECCIÓN
> Llegué por falla intermitente de enfriamiento. Encontré un capacitor dañado. Lo reemplacé y probé el sistema; la diferencia de temperatura es normal después de la reparación. Le dije al cliente que el motor del ventilador del condensador muestra desgaste. Fotos adjuntas. No se necesita seguimiento.

> EL MODELO PARA COPIAR
> Llegué por [el problema]. Encontré [lo que encontraste]. [Lo que hiciste y cómo lo comprobaste]. Le dije al cliente [lo que debe saber]. Fotos adjuntas. Seguimiento: [ninguno / qué, quién, para cuándo].

6. Encuentra dónde se pierde información en tus entregas

Toma cinco trabajos recientes y sigue la información de principio a fin. Cuenta en cuántos trabajos alguien tuvo que hacer cada pregunta y anota qué faltaba. **Arregla las que aparecen más de una vez.**

Pregunta que alguien tuvo que hacer	Trabajos (de 5)	Qué faltaba: punto de la lista, momento de actualización o responsable
"¿Cuál es el código del portón?"		
"¿Pedimos esa pieza?"		
"¿Quién regresa mañana?"		
"¿El cliente aprobó esto?"		
"¿Por qué esta cuadrilla sigue ahí?"		
"¿Tenemos una foto de cómo se veía antes?"		

Qué revisar: dos semanas antes, dos semanas después

Por trabajo	2 semanas antes	2 semanas después
Llamadas para aclarar algo		
Momentos de "la cuadrilla no lo tenía"		

LECCIÓN 3 · HOJA DE CÁLCULO · PLANIFICADOR-DE-CAPACIDAD-DE-CUADRILLAS.XLSX

Planificador de capacidad de cuadrillas

Hoja de cálculo planificador-de-capacidad-de-cuadrillas.xlsx llegó con este kit. Ábrelo en Excel, Numbers o Google Sheets (Archivo > Importar). Las celdas amarillas son para ti; las grises calculan. Esta página dice qué contiene.

Paso 1: los trabajos de la próxima semana

Hazlo cada jueves, antes de confirmar las fechas de la próxima semana. El ejemplo es la semana de la lección antes de la revisión, inventada para mostrar el método: tres cuadrillas, solo la cuadrilla 1 tiene un colocador de azulejo. Días por colocar: una fecha que hay que darle al cliente desde ahora.

Paso 2: coloca cada día de cuadrilla

Una fila por cuadrilla, por día y por trabajo: una cuadrilla con dos trabajos el mismo día lleva dos filas, y la hoja lo marca. Usa los nombres de cuadrilla de Semana por cuadrilla.

Pasos 3 y 4: la semana por cuadrilla, sobrecargas y huecos

Días disponibles: los días de trabajo de la próxima semana, sin el tiempo libre ni los días ocupados por un trabajo que se está alargando. Cada día cuenta los trabajos de la cuadrilla: 0 es libre, 2 o más es una sobrecarga.

Pasos 5 y 6: resuelve las sobrecargas, llena los huecos

Resuelve cada sobrecarga antes de confirmar fechas y luego llena los huecos con la reserva de trabajos listos. Las filas de ejemplo son cómo la lección resolvió su semana.

- Conflictos y cómo los resolvimos
- La reserva de trabajos listos para los días de retraso

Qué revisar cada semana

Una cuadrilla cuesta lo mismo esté construyendo o esperando una entrega.

- Lo que cuesta un día de cuadrilla perdido
- Por cuadrilla, por semana
- Para todo el calendario, por semana

LECCIÓN 4 · HOJA DE CÁLCULO · REGISTRO-DE-ORDENES-DE-CAMBIO.XLSX

Registro de órdenes de cambio

Hoja de cálculo registro-de-ordenes-de-cambio.xlsx llegó con este kit. Ábrelo en Excel, Numbers o Google Sheets (Archivo > Importar). Las celdas amarillas son para ti; las grises calculan. Esta página dice qué contiene.

Cada cambio y su estado

Una lista, por trabajo o para toda la empresa: cada cambio y su estado. Revísala una vez por semana. Las filas de ejemplo son las de la lección, inventadas; sus fechas caen en una semana de ejemplo. Nada de trabajo antes de la aprobación: un "sí" de palabra no es una orden de cambio. Ningún cambio sin estado: esperando aprobación, aprobado y todavía sin cobrar, cobrado, sin costo a propósito o rechazado.

- La revisión de esta semana
- El registro: solicitud, impacto, aprobación, registros, cobro

Los cinco pasos para cada cambio

Elige el tipo de cambio más común (normalmente, los extras que el cliente pide en la obra) y escribe quién hace cada paso, y quién puede aprobar hasta qué monto. Déjalo por escrito para que la cuadrilla no tenga que adivinar. Pon una frase en tu contrato: cualquier trabajo fuera del alcance acordado se documentará, se cotizará y se firmará antes de hacerlo.

- Quién hace cada paso y hasta qué monto
- Los cambios que más fácil se pasan por alto: cada uno es una orden de cambio
- Qué decir: en un tono práctico, sin disculparte

LECCIÓN 5 · PROCESO DE CIERRE DE TRABAJOS: CIERRA CADA TRABAJO CON LA INFORMACIÓN COMPLETA ANTES DE FACTURAR

Lista de cierre del trabajo

Una por trabajo, entre "la cuadrilla terminó" y "la factura sale". El jefe de cuadrilla hace la parte 1 el último día, antes de irse; la oficina hace la parte 2 antes de facturar.

TRABAJO

ÚLTIMO DÍA DE TRABAJO

PARTE DEL CAMPO: JEFE DE CUADRILLA

PARTE DE LA OFICINA: COORDINADORA DE OFICINA, DENTRO DE ____ DÍAS HÁBILES

1. Parte del campo: antes de que la cuadrilla se vaya

Revisión	Qué significa "completo"	Hecho	Notas
Estado del trabajo	Todo lo del alcance aprobado está terminado, o los pendientes están anotados abajo con una fecha y una persona		
Evidencia	Fotos del trabajo terminado en el trabajo; la firma de conformidad del cliente, si la pides		
Tiempo	Cada hora del trabajo está en una hoja de horas, incluido el último día		
Materiales y costos	Cada recibo, devolución y renta del trabajo está registrado		
Cambios	Pregúntale al jefe de cuadrilla: "¿Acordaste algo con el cliente que no esté documentado?" Lo que se acordó en la obra se documenta y se firma antes de que la cuadrilla se vaya		

Pendiente: una fecha y una persona en cada uno	Quién	Para cuándo
Ejemplo Instalar la puerta de gabinete de reemplazo cuando llegue (está pedida y no ha llegado)	Cuadrilla 2	La próxima semana

2. Parte de la oficina: cambios y factura

Aquí es donde se esconde el dinero sin cobrar. Compara el registro de órdenes de cambio con las notas del trabajo, las fotos y la respuesta del jefe de cuadrilla. Cada cambio está firmado y luego en la factura o marcado sin cargo a propósito.

Cambio	Dónde salió: registro, notas, fotos, jefe de cuadrilla	Firmado	En la factura o sin cargo	Monto
Ejemplo Un tomacorriente junto a la isla, dentro del límite del jefe de cuadrilla, sin documentar	Jefe de cuadrilla, viernes: documentado y firmado ahí mismo	Vie	En la factura	
Ejemplo Medio día extra de preparación, pared en mal estado	Acordado solo por mensaje de texto: la oficina lo documentó	Lun	En la factura	

Factura lista: el monto coincide con el alcance original más los cambios aprobados, menos los anticipos ya pagados.

	Monto
Alcance original	
+ Cambios aprobados	
- Anticipos y pagos parciales ya pagados	
= Monto de la factura	

- [ ] Cada orden de cambio firmada
- [ ] Cada cambio en la factura o marcado sin cargo
- [ ] Cada recibo, devolución y renta en los costos del trabajo
- [ ] Anticipos y pagos parciales descontados
- [ ] Visitas de regreso o puntos de garantía programados
- [ ] Cambios firmados adjuntos a la factura
- [ ] Factura enviada el: _____

LOS DOCUMENTOS DE CIERRE DE TU OFICIO (PERMISOS CERRADOS, GARANTÍAS REGISTRADAS, MANUALES ENTREGADOS)

3. Cierra el ciclo: costos reales contra el presupuesto

Mientras los números están frescos. No necesitas un análisis completo de cada trabajo; basta con una línea en el trabajo.

	Presupuestado	Real	Diferencia
Horas			
Materiales			

Ejemplo de la lección: "La preparación tomó un día más de lo presupuestado, pared en mal estado." En unos cuantos meses, esas líneas te muestran qué presupuestos se siguen quedando cortos.

UNA LÍNEA PARA ESTE TRABAJO

Qué revisar: cada trabajo que termine en las próximas dos semanas

Trabajo	Último día de trabajo	Factura lista	Días	Llegó a la oficina sin: horas, recibos, órdenes de cambio	Cambios encontrados en el cierre, fuera del borrador original de la factura

CONTRACTOR SCALER HUB · KIT DEL CURSO

Vuelve al curso

Cada archivo de este kit sigue una lección de **Un flujo de trabajo de la solicitud al pago** en el Contractor Scaler Hub: cuando cambia el ejemplo de una lección, cambia su archivo. Relee la lección cuando un archivo te pida un número que aún no tienes.

Los seis cursos: **motionops.com/scaler-hub**

Hojas de cálculo de este kit

- **Planificador de capacidad de cuadrillas**: planificador-de-capacidad-de-cuadrillas.xlsx
- **Registro de órdenes de cambio**: registro-de-ordenes-de-cambio.xlsx

Ve cada trabajo en un solo sistema

Agenda una demo. Un especialista de MotionOps te muestra cómo tu oficina y tus cuadrillas llevan cada trabajo en un solo lugar, desde la primera solicitud hasta el pago final. **motionops.com/demo**