MotionOps

CONTRACTOR SCALER HUB · UN FLUJO DE TRABAJO DE LA SOLICITUD AL PAGO

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"		