MotionOps

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

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		