



PLANTILLA BÁSICA PARA ENCARGOS

| CAMPO | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------|-------------|
| Fecha del encargo | |
| Área solicitante | |
| ¿Qué se necesita? | |
| ¿Para cuándo? | |
| ¿Por qué es importante? | |
| ¿Quién lo coordina? | |
| Persona que ejecutará | |
| Observaciones (opcional) | |

Ejemplo completo relleno

| CAMPO | EJEMPLO |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha del encargo | 03/04/2025 |
| Área solicitante | Dirección de Costes |
| ¿Qué se necesita? | Propuesta de escenarios de coste para la obra X |
| ¿Para cuándo? | Viernes 5 de abril |
| ¿Por qué es importante? | Para una reunión con el cliente donde se decidirá la inversión |
| ¿Quién lo coordina? | Responsable de Costes |
| Persona que ejecutará | Técnico de Costes asignado por el responsable |
| Observaciones (opcional) | Alineado previamente con Dirección Técnica. No hace falta presentación formal, solo cifras. |

MODELO DE MENSAJE PARA ENVIAR EL ENCARGO

(Usa exactamente los mismos campos que la plantilla)

Asunto: Encargo para el área de [nombre del área]

Mensaje:

Hola [nombre del responsable],

Necesitamos que desde [nombre del área solicitante] gestionéis lo siguiente:

- **Fecha del encargo:** 03/04/2025
- **Área solicitante:** Dirección de Costes
- **¿Qué se necesita?:** Propuesta de escenarios de coste para la obra X
- **¿Para cuándo?:** Antes del viernes 5 de abril
- **¿Por qué es importante?:** Es para una reunión con el cliente en la que se decidirá la inversión
- **¿Quién lo coordina?:** Responsable de Costes
- **Persona que ejecutará:** Técnico de Costes asignado por el responsable
- **Observaciones (opcional):** Alineado previamente con Dirección Técnica. No hace falta presentación formal, solo cifras.

Por favor, valoradlo y confirmad si es viable o si necesitáis ajustar algo.

Gracias por vuestro apoyo,

[Nombre]

[Cargo]

CÓMO LO PONEMOS EN MARCHA

◆ Fase 1: Solución mínima viable (desde ya)

Formato: Excel o Word editable

Canal de envío:

- Se rellena y **se envía por email** al responsable del área correspondiente.
- También puede ir en un grupo de WhatsApp/Teams **solo si ya se usa como canal operativo**, adjuntando el formulario o con los datos copiados directamente.

Dónde guardarlo:


- El responsable puede guardarlo en la carpeta común de su área.
- O tener una bandeja de correo tipo: encargos.costes@alza.com (fácil de crear si tienen Outlook o Gmail corporativo).

◆ Fase 2 (cuando el protocolo ya esté asentado)

Propuesta futura:

Si el sistema funciona bien y queremos consolidarlo, entonces podemos:

- Usar **Google Forms o Microsoft Forms** para que el encargo llegue estructurado y quede registrado automáticamente.
- O, si teneis ERP o intranet, migrar la lógica del formulario a una “**bandeja de solicitudes**” interna.

 No hace falta un sistema informático nuevo para empezar. Podemos comenzar con algo muy sencillo y funcional. Si más adelante vemos que funciona, lo digitalizamos.

¿QUIÉN RECIBE LOS FORMULARIOS?

- Siempre el **responsable del área** (Planificación, Costes, Obras, etc.).
- Y él o ella **decide quién ejecuta y cómo se responde**.

Para encargos muy importantes o urgentes, se puede usar la misma plantilla con la palabra “URGENTE” en el asunto del email, pero sin saltarse pasos.


EN RESUMEN – FLUJO SIMPLE DE ENVÍO

1. Quien necesita algo rellena el formulario
2. Lo envía por email o canal habitual al responsable del área
3. El responsable lo revisa y decide si:
 - Lo acepta y lo distribuye
 - Pide aclaraciones
 - Lo rechaza o lo pospone con argumentos
4. El responsable puede guardar el encargo en su carpeta de equipo


MENSAJES MODELO

PARA WHATSAPP O EMAIL

1. Mensaje de inicio del protocolo

 ¡Hola equipo!

A partir de esta semana, empezamos a aplicar el **nuevo protocolo de encargos**. El objetivo es simple: más claridad, menos duplicación, y más foco.


 Recordad: todos los pedidos deben pasar primero por el responsable de área.

Si te llega algo directo, lo derivas con tranquilidad.

 No es poner trabas: es cuidar el tiempo de todos.

¡Gracias por sumarte a este cambio que nos beneficia a todos!

2. Recordatorio durante la implementación (a los 7-10 días)


 Hola a todos,

Un pequeño recordatorio sobre el **protocolo de encargos**:

✓ Canal único por área.

✓ Pedidos bien formulados (qué, cuándo, para qué).

✓ Si te llega algo “por fuera”, redirígelo con calma.

 Seguimos en etapa de ajuste, así que cualquier duda o mejora que detectéis, ¡bienvenida!

Gracias por seguir construyendo orden y profesionalidad en el día a día.

3. Respuesta modelo para usar cuando alguien rompe el protocolo (tono cordial y profesional)


Hola, gracias por el mensaje.

Para mantener el orden y evitar duplicaciones, te lo derivo a [nombre del responsable del área], que es quien coordina estos temas.

Así nos aseguramos de que esté bien gestionado y alineado con las prioridades.

¡Gracias por la comprensión!


4. Mensaje para animar a registrar desvíos (para responsables)

 ¡Hola equipo!

Como parte del protocolo, estamos registrando los encargos que llegan “por fuera del canal” para entender mejor qué está pasando.

Si notas algo que no sigue el circuito, puedes anotarlo en el registro.


No es para culpar, es para mejorar.

 Lo revisamos cada dos semanas para ajustar con base real. ¡Gracias por el seguimiento!

5. Cierre del primer mes

 ¡Primer mes de protocolo completado!

Gracias a todos los que están aplicándolo con compromiso y criterio.

 Sabemos que no es perfecto, pero ya se notan mejoras: menos caos, más visibilidad.

En breve haremos un resumen con lo aprendido y nuevas propuestas de ajuste.

Seguimos profesionalizando sin perder nuestra esencia. ¡Gracias por estar!