

INFORME DE DIAGNÓSTICO

Pedidos a proveedor: dónde se está yendo el tiempo

Un ejemplo completo del documento que se entrega al final del diagnóstico, montado sobre una empresa inventada para poder enseñarlo entero.

Cliente	Insular Clima, S. L. (empresa ficticia)
Sector	Instalación y mantenimiento de climatización · 18 personas · dos islas
Alcance	Compras: de la solicitud interna al albarán conformado
Fecha	Septiembre de 2026
Autor	Gerardo Gutiérrez Palenzuela · responsable técnico

Este documento es un ejemplo. La empresa, las personas, los tiempos y las cifras están inventados: sirven para enseñar el formato, el orden y el nivel de detalle del entregable real. Ningún dato de aquí pertenece a ningún cliente.

01 · RESUMEN

Lo que dirección
necesita saber si
no lee nada más.

SIN CAMBIAR NADA

Ni ERP nuevo, ni
licencias, ni
migración.

INVERSIÓN

Los 450 € del
diagnóstico se
 descuentan.

Resumen en una página

Las compras funcionan, pero se sostienen con tres personas acordándose de cosas. No hay ningún paso roto del todo: hay siete puntos donde la información se para o se duplica, y entre todos suman **unas once horas a la semana** de trabajo que no aporta nada —reenviar, preguntar por dónde va algo y volver a teclear lo que ya estaba escrito en un correo.

La buena noticia es que no hace falta cambiar de programa. El ERP se queda, el correo se queda y el archivo de albaranes se queda donde está. Lo que falta es la capa que une esas piezas y avisa sola.

Lo que cuesta hoy	Lo que se propone	Plazo
11 h/semana repartidas entre tres personas	Solicitud, aprobación y aviso dentro de Microsoft 365	3 semanas
Pedidos duplicados: 4 en el último trimestre	Número único por solicitud y agrupación diaria por proveedor	Incluido
Albaranes sin conformar hasta que reclama el proveedor	Aviso a los 7 días y lista de lo pendiente cada lunes	Incluido

Lo que cuesta

1.500 € de implantación, una sola vez. La cuota de mantenimiento de **250 €/mes** es opcional y se decide después de los primeros dos meses, ya con todo funcionando. Sin licencias nuevas: se construye sobre el Microsoft 365 que la empresa ya paga.

02 · MÉTODO

5 h 40 min de trabajo de campo, repartidas en cuatro días.

Cómo se ha levantado esto

Nada de lo que hay en este informe sale de una plantilla. El proceso se levanta preguntando a quien lo ejecuta todos los días, no a quien cree que sabe cómo funciona.

Qué se hizo	Con quién	Tiempo
Entrevista sobre el proceso real, paso a paso	Responsable de compras	75 min
Entrevista sobre el cuello de botella de la aprobación	Gerencia	40 min
Acompañamiento en almacén durante una recepción	Jefe de almacén	60 min
Revisión de 40 pedidos reales de los últimos tres meses	Sobre el ERP y el correo	3 h
Inventario de permisos y de quién puede hacer qué	Con el informático externo	45 min

POR QUÉ CRONÓMETRO

Preguntar «¿cuánto crees que tardas?» da errores del doble, en los dos sentidos.

Lo que **no** se ha hecho: ninguna encuesta, ninguna reunión de dos horas con diez personas y ninguna medición basada en lo que alguien calcula de memoria. Las once horas semanales salen de cronometrar tareas concretas.

03 · SITUACIÓN

Tiempos de reloj sobre pedidos reales.

El proceso hoy, paso a paso

Así va un pedido desde que alguien lo necesita hasta que se archiva el albarán.

#	Paso	Tiempo	Dónde se atasca
1	El técnico pide material por WhatsApp al responsable de compras	al momento	Se pierde en el hilo si llegan varios seguidos
2	Compras lo apunta en una libreta y luego en una hoja de cálculo	5 min	Se teclea dos veces lo mismo
3	Compras pide precio al proveedor por correo	10 min	—
4	Compras reenvía a gerencia para aprobar	2 min	Espera media de 1,5 días; nadie sabe si está visto
5	Gerencia contesta «ok» por correo o de palabra	—	Si es de palabra, no queda registro de quién aprobó
6	Compras hace el pedido al proveedor	8 min	A veces se pide dos veces
7	Llega el material; almacén firma el albarán en papel	—	El albarán vive en una carpeta hasta que alguien lo busca
8	Administración concilia albarán y factura	20 min	Descuadres que se descubren al pagar

LA DIFERENCIA

45 min de trabajo humano · 2,4 días de calendario.

El tiempo de reloj de un pedido son unos 45 minutos de trabajo humano. El tiempo de calendario, de la petición al pedido en firme, es de **2,4 días de media**, y casi todo ese retraso está en el paso 4.

04 · DIAGNÓSTICO

Los siete puntos donde se rompe

Ordenados por lo que cuestan, no por lo aparatosos que son. Al margen, lo que cuesta cada uno.

01

1,5 días de espera
media por pedido

La aprobación no tiene sitio propio

Gerencia aprueba por correo, por WhatsApp o de palabra. No hay forma de saber qué está pendiente sin preguntar.

02

~2 h/semana
reconstruyendo
peticiones

La petición entra por WhatsApp

Lo que entra por un chat no se puede buscar, contar ni recuperar. Si el responsable está de baja, nadie sabe qué había pedido.

03

~3 h/semana

El mismo dato se teclea tres veces

El chat pasa a la libreta, la libreta a la hoja de cálculo y la hoja al correo del proveedor. Cada copia es una oportunidad de equivocarse.

04

4 pedidos
duplicados en el
trimestre

No hay número único de solicitud

Sin identificador nadie puede referirse a «el pedido 418»: se habla de «lo del aire de la obra de Adeje».

05

~2 h/semana en
conciliación

Los albaranes se quedan en papel

Se firman y se archivan sin conformar contra el pedido. El descuadre aparece cuando llega la factura.

06

~2 h/semana en
interrupciones

Nadie sabe el estado sin preguntar

La pregunta «¿ha llegado ya?» la contesta una persona interrumpiendo lo que estaba haciendo.

07

Riesgo, no horas

Todo depende del responsable de compras

Es el único que sabe qué se ha pedido, a quién y por qué. Sus vacaciones son un riesgo operativo.

05 · ALCANCE

Automatizar todo es la forma más cara de automatizar mal.

Qué se automatiza y qué no

Hay pasos que deben seguir teniendo a una persona decidiendo.

Paso	Qué se hace
Petición de material	Se automatiza. Un formulario en el móvil sustituye al WhatsApp: material, obra, urgencia y foto si hace falta.
Alta de la solicitud	Se automatiza. Número único automático y ficha creada sola. Se acaba el tecleo triple.
Aprobación	Se automatiza el circuito, no la decisión. Gerencia recibe un correo con dos botones y decide igual que ahora; lo que cambia es que queda registrado quién y cuándo.
Elección de proveedor	No se toca. Es criterio, precio y relación. Ninguna regla hace eso mejor que quien lleva años comprando.
Envío del pedido	Se automatiza a medias. El correo sale con el pedido ya compuesto y agrupado por día; se revisa y se envía.
Recepción y conformidad	Se automatiza. Albarán fotografiado en el móvil y conформado contra el pedido en el momento.
Conciliación con la factura	Se automatiza el aviso. El descuadre salta solo; resolverlo sigue siendo de administración.

06 · PROPUESTA

Cada fase deja algo funcionando por sí solo.

Por fases, y en este orden

Si la empresa para después de la primera fase, lo hecho sigue sirviendo. Un plan que solo funciona entero es un plan que ata.

Fase	Qué entra	Plazo	Se nota en
1 · Entrada	Formulario móvil, número único, ficha automática y lista única.	1 semana	Se acaba el tecleo triple
2 · Aprobación	Correo con dos botones, registro de quién aprueba y recordatorio a las 24 h.	1 semana	La espera baja de días a horas
3 · Pedido	Agrupación diaria por proveedor, albarán por foto y conformidad.	1 semana	Se acaban los duplicados
Opcional	Lista de lo pendiente cada lunes y aviso de albarán sin conformar.	2 días	Nadie pregunta «¿por dónde va?»

CUÁNDO SE PAGA

A la entrega, no por adelantado.

Lo que cuesta

Concepto	Importe	Cuándo
Diagnóstico (este documento)	450 €	Ya pagado · se descuenta
Implantación de las tres fases	1.500 €	A la entrega
A descontar por el diagnóstico	– 450 €	
Licencias nuevas	0 €	Se usa el Microsoft 365 actual
Mantenimiento mensual (opcional)	250 €/mes	Se decide al segundo mes

Importes sin impuestos. Si una fase se alarga por algo que dependa de mí, se termina sin coste añadido.

07 · RIESGOS

El riesgo real no es técnico: es que el equipo vuelva al chat.

Qué puede salir mal, y qué pasa entonces

Riesgo	Cómo se cubre
El equipo no usa el formulario y vuelve al WhatsApp	No se arregla con tecnología. El formulario tiene que ser más rápido que el chat: tres campos, sin contraseña y desde el acceso directo del móvil. Las dos primeras semanas se revisa el uso y se recorta lo que sobre.
Un cambio rompe algo en producción	Nada se toca en caliente: se construye en un entorno aparte y se prueba con pedidos reales copiados. Cada puesta en marcha lleva su plan de vuelta atrás escrito antes de empezar.
Microsoft cambia un conector	Pasa una o dos veces al año. Con mantenimiento, lo detecto yo antes que usted. Sin mantenimiento, queda documentado cómo arreglarlo.
Que yo desaparezca	Todo se construye en la cuenta de la empresa , no en la mía, y se entrega la documentación con los identificadores de cada flujo. Cualquier persona que sepa de Power Automate continúa sin hablar conmigo.

DE SU PARTE

Media hora a la semana durante tres semanas.

Qué hace falta de su parte

Poco, pero sin esto no se puede empezar:

- Una persona de contacto que pueda decidir.
- Permiso para crear flujos y listas en el Microsoft 365 de la empresa (no hace falta administrador global).
- Diez pedidos reales recientes para probar con datos de verdad.
- Avisar al equipo de que el formulario llega: si se lo encuentran sin explicación, vuelven al chat.

Siguiente paso

Si la propuesta encaja, la fase 1 puede empezar la semana siguiente. Si no encaja, este informe es suyo igualmente: describe su proceso y sirve aunque lo ejecute otro.

Gerardo Gutiérrez Palenzuela · Umdraft
gerargp16@gmail.com · 626 488 527 · umdraft.com