LUMBRE

Checklist de pedido y entrega sin huecos

Materia: Gestión de pedidos · Recepción, preparación, entrega y archivo

31/10/2026

Antes de empezar

Undécima lección de la ruta de pedidos. Enseña una hoja de diez puertas que va de la solicitud del cliente al archivo del pedido, con lo que se comprueba en cada puerta, lo que se bloquea si falla y a quién se avisa, incluidos los seis casos que más descuadran el flujo.

QUÉ APRENDERÁS

- Cerrar un pedido de pintura con diez puertas de control: comprobar los datos del cliente y de la obra, fijar referencia, base, formato y acabado, calcular la cantidad con rendimiento y merma, condicionar el color tintado a su ficha de aceptación, cerrar fecha y ventana de entrega, definir porte y transporte, preparar y recoger, comprobar antes de salir, y archivar el pedido con su albarán; sabiendo qué se bloquea, a quién se avisa y en qué punto se escala.

Checklist de pedido y entrega sin huecos

Supuesto didáctico. Un martes por la mañana, en el mostrador del centro, entra la comunidad de propietarios de un bloque de Es Capdellans: quiere pintar la fachada, unos 210 m² de paramento, «un verde suave», y que el material esté allí antes del viernes porque el viernes es fiesta en el barrio.

A la vez, un aplicador de la zona pide «el mismo blanco del año pasado, pero en botes de 5 litros», porque le queda material de una obra anterior y quiere igualar el tono en un lado de la pared.

Los dos pedidos tienen el mismo problema: la mitad de los datos no está escrita en ninguna parte. La comunidad no ha dicho el portal ni si hay donde descargar el material; el aplicador no ha dicho la referencia, solo ha descrito el color. Sin una hoja de pedido, cada persona que toca el pedido —quien lo coge, quien lo prepara, quien lo entrega— decide por su cuenta lo que falta. Esa lección enseña una hoja de diez puertas para que ninguna de esas decisiones se tome a ciegas.

Las cifras, referencias, códigos de color y plazos que aparecen en la lección son ficticios y didácticos: sirven para practicar, no son datos de catálogo ni compromisos de la empresa.

Qué vas a poder hacer al terminar

Cerrar un pedido de pintura con diez puertas de control: comprobar los datos del cliente y de la obra, fijar referencia, base, formato y acabado, calcular la cantidad con rendimiento y merma, condicionar el color tintado a su ficha de aceptación, cerrar fecha y ventana de entrega, definir porte y transporte, preparar y recoger, comprobar antes de salir, y archivar el pedido con su albarán; sabiendo qué se bloquea, a quién se avisa y en qué punto se escala.

- Hecho verificado: consta en la norma o en la ficha técnica citada.
- Buena práctica: método razonado de control de pedidos; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Procedimiento pendiente: mínimos, portes, hora de corte, autorizaciones y formas de confirmación que debe confirmar la empresa.
- Supuesto didáctico: situaciones y cifras marcadas como ficticias para practicar; no son datos reales ni compromisos.

Dependencia interna pendiente

Esta lección distingue el método general de las decisiones que corresponden a Pinturas Especializadas. Antes de aplicar un umbral, un importe o una facultad, confirma con dirección: Los mínimos de pedido por referencia y formato: qué cantidad mínima admite la empresa y quién la autoriza. La política de portes: qué envíos llevan porte, cuál no, cómo se cobra y quién lo autoriza. La hora de corte de cada día de preparación y el margen con el que se acepta un pedido para la tarde. Quién autoriza las excepciones de formato y de cantidad, y con qué registro. Qué se acepta como confirmación del cliente: hoja firmada, correo, llamada anotada o documento del expediente. El sistema donde se registra el pedido y el plazo de conservación de la hoja y del albarán. El circuito de incidencia cuando el material llega roto, se pierde o no coincide con la hoja. Qué hacer con un pedido no recogido dentro del plazo pactado.

1 · El hueco que se paga caro

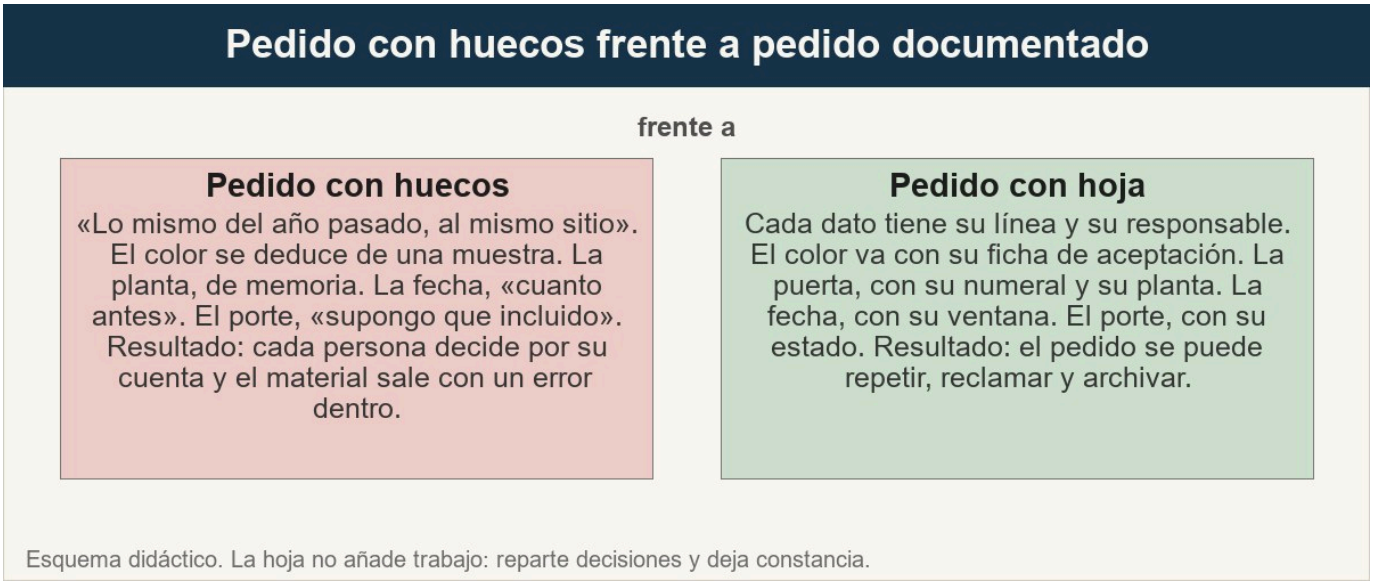
Un pedido de pintura no es un correo: es una cadena de decisiones que tomarán otras personas sin el cliente delante. La primera que ve «es para una fachada en la Tienda Centro» decide que la dirección es la de la tienda, porque es la única que está escrita.

La segunda que prepara decide que el verde es el de la muestra de la estantería, porque es el único color que aparece en la hoja. La tercera que entrega decide que el porte va incluido, porque nadie escribió que no. Cada decisión era razonable sobre un dato que faltaba. El resultado no es un pedido: es la entrega de otra cosa.

- **El hueco anotado se pregunta; el hueco supuesto se paga.** «Pendiente de confirmar la planta» es una llamada de treinta segundos. «Puerta 4, sin ascensor» es una devolución.
- **El coste aparece donde nadie mira.** Un envío que vuelve por una dirección incompleta cuesta el porte, la hora del transportista y la confianza del cliente.
- **Lo que no se anota, no existe.** En el almacén no hay conversación y en la ruta no hay cliente: solo queda lo escrito.

El error caro de este puesto casi nunca es cobrar mal o elegir mal la pintura: es que el pedido llegue con una pieza que no era, en un día que no era, por una puerta por la que no se podía entrar. La hoja de diez puertas no es burocracia: es un reparto de responsabilidades escrito.

Por qué la herramienta evita el error caro. Cada hueco de la hoja es una decisión que alguien tendrá que tomar en el peor momento: en el almacén con la caja abierta, en la ruta con el coche cargado o ya en casa del cliente con el material delante. La hoja dice qué se comprueba, qué se bloquea si la comprobación falla y a quién se avisa. Con el pedido completo, la hoja no hace falta para hacer el trabajo: hace falta para que el trabajo se pueda repetir, reclamar y archivar. Con un hueco, la hoja dice en qué puerta nos hemos quedado y qué hay que hacer para avanzar. La diferencia entre un pedido documentado y uno que no lo está no se ve el día de la entrega: se ve el día del problema.



La diferencia entre un pedido que sale y un pedido que llega a lo que se pidió.

1. Un cliente pide por teléfono «pintura blanca para un piso en Son Sardina, el jueves». ¿Qué puerta del checklist separa ese pedido de entrar en preparación?

☐ Ninguna: con la referencia basta para empezar a preparar.

☐ La puerta 1, porque faltan la dirección completa, la planta y las condiciones de acceso de la obra.

☐ La puerta 5, porque aún no se ha confirmado la fecha.

☐ La puerta 3, porque falta calcular los metros.

2 · Las diez puertas y por qué en ese orden

Las diez puertas están en el orden en que las cosas se condicionan unas a otras, no en el orden en que se cuentan. Las cinco primeras se cierran antes de comprometer nada con el cliente: quién es y dónde está la obra, qué producto y en qué formato, cuánto, de qué color y para cuándo. A partir de ahí el pedido ya es un compromiso y las puertas 6 a 10 son de ejecución: porte, preparación, comprobación, albarán y archivo.

Una puerta es una comprobación, no un trámite. Se comprueba algo concreto y observable: una dirección con numeral y planta, un código de color, una suma de litros que cuadra con la ficha, un envase estanco. Si no se puede comprobar, la puerta no se cierra: se marca como pendiente y se avisa a quien puede resolverlo.

El bloqueo es lo que da valor a la hoja. Una comprobación que falla no es un aviso: detiene lo que viene después. Si el color no tiene ficha de aceptación, no se tintan los botes; si la cantidad no cuadra, no se separa el material; si el albarán no está firmado, el pedido no se archiva como entregado. Bloquear a tiempo cuesta una llamada; bloquear tarde cuesta un viaje.

Quién avisa es la tercera columna de la hoja porque un bloqueo sin destinatario se convierte en un bloqueo silencioso: el pedido se queda parado y nadie sabe por qué. Los roles que aparecen —mostrador, color, almacén, encargado y, cuando hace falta, dirección— son los habituales del puesto; el reparto exacto de cada uno es un procedimiento que debe confirmar la empresa.

Qué decidir en cada puerta: qué se comprueba y con qué prueba (una línea escrita, una firma, una foto de la etiqueta). **Qué se bloquea:** el paso siguiente, en concreto, no «el pedido». **Quién avisa:** una persona, no un departamento sin nombre. Si al final del día hay tres pedidos parados, cada uno con su motivo escrito y su destinatario, la mañana siguiente se resuelve en orden; si no hay motivo escrito, alguien tendrá que adivinarlo, y adivinar es lo que cuesta dinero.

Las diez puertas del pedido

Puerta	Qué se comprueba	Si falla, se bloquea	Quién avisa
1 · Cliente y obra	Nombre, dirección con numeral, planta, portal y acceso	El alta del pedido y toda fecha prometida	Quien ha atendido
2 · Referencia, base y acabado	Referencia exacta, base, acabado y formato	La reserva de stock y el picking	Mostrador
3 · Cantidad	Superficie, manos, rendimiento de ficha y merma	La separación del material	Quien ha calculado
4 · Color	Código de color y ficha de aceptación firmada	La preparación del tinte	Color
5 · Fecha y ventana	Fecha pactada y franja horaria de entrega	El planning de ruta y de preparación	Encargado
6 · Transporte y porte	Modalidad, porte y condiciones del envío	La salida del pedido	Almacén
7 · Preparación y picking	Unidad, lote, estanqueidad y separación por pedido	La comprobación final	Almacén
8 · Comprobación	Contraste con la hoja: referencia, cantidad, color	La salida del vehículo o del mostrador	Almacén
9 · Albarán y cierre	Albarán firmado, hora, quién entrega y quién recibe	El archivo como entregado	Mostrador
10 · Archivo	Hoja, albarán y documentos en el expediente	El cierre del pedido	Encargado

Esquema didáctico. Los roles son los habituales del puesto; su reparto concreto está pendiente de confirmar.

Cada puerta tiene una comprobación, un bloqueo y un destinatario del aviso.

2. Une cada comprobación con la puerta del checklist donde se hace.

2.	Dirección con numeral, planta, portal y quién recibe	_____
2.	Código completo de la etiqueta, base, acabado y formato	_____
2.	Rendimiento de la ficha, manos y merma	_____
2.	Código de color con su ficha de aceptación	_____
2.	Franja horaria de entrega pactada	_____
2.	Unidad, lote, estanqueidad y etiqueta del pedido	_____

Opciones: 1 · Cliente y obra · 2 · Referencia, base y acabado · 3 · Cantidad · 4 · Color · 5 · Fecha y ventana · 7 · Preparación y picking

3 · Puertas 1 y 2: con quién y con qué se cuenta

La puerta 1 recoge lo que hace falta para que el pedido exista y para que alguien pueda llegar a la obra: nombre de quien paga o de quien decide, dirección completa con numeral, planta, portal, quién recibe la entrega y cómo se entra. **«Carrer de la Mar, 12» no es una dirección**: es el principio de una dirección. La planta importa igual, porque el material sube y baja de un portal y un cuarto sin ascensor no es un cuarto con ascensor.

La puerta 2 fija qué se entrega: la referencia exacta, la base (blanco o base para tintar) y el acabado. La referencia se escribe con el código completo, tal como aparece en la etiqueta; «el mismo blanco del año pasado» no es una referencia, es un recuerdo. El formato importa desde el principio, porque decide cuántos envases hay que preparar, cómo se apilan y cuánto ocupa el pedido en la ruta.

El acabado se decide antes que el color y no se cambia en la ruta. Mate, satinado o brillo no es un detalle: cambia el producto, la preparación y hasta la forma de revisar la pared seca. Un acabado aceptado en el mostrador y sustituido en almacén genera una reclamación difícil de defender.

Qué se anota: quién pide, para quién, dónde, quién recibe, cómo se accede, referencia, base, acabado y formato. **Qué se bloquea:** el alta del pedido y toda fecha prometida. **Quién avisa:** quien ha atendido al cliente; si hay datos que ni él ni el cliente pueden dar —el portal está en obras, la comunidad no tiene a nadie disponible —, se escala a quien pueda resolverlo.

Por qué la herramienta lo evita: las dos primeras puertas son las más baratas de cerrar y las más caras de saltarse. Cuando un envío vuelve porque la dirección estaba a medias, el porte se ha gastado, la ruta se ha retrasado y la promesa de fecha se ha incumplido: tres costes por una línea que faltaba.

3. Anotar «reparto en la puerta, sin más» es suficiente para que la ruta pueda entregar el pedido.

☐ Verdadero

☐ Falso

4 · Puerta 3: la cantidad que no falla a mitad de obra

La cantidad es la puerta que más se salta y la que más cara sale cuando se salta. No se calcula «a ojo» ni con el rendimiento de memoria: se calcula con lo que dice la ficha del producto elegido y con una merma declarada.

La fórmula es corta y conviene repetirla siempre en el mismo orden: **superficie por número de manos**, **dividido por el rendimiento de la ficha** (metros cuadrados por litro y mano), **más una merma** por pérdidas, repasos e irregularidades. El rendimiento no es un dato de la empresa: es el de la ficha del producto. La merma sí es una decisión: se declara, se escribe y se explica, para que nadie la mire como un regalo.

Un ejemplo ficticio: 210 m² de fachada, dos manos, 10 m² por litro y mano y un 10 % de merma. 210 × 2 = 420 m²; 420 ÷ 10 = 42 L; con merma, 46,2 L. Como el formato es de 15 L y de 5 L, se preparan tres de 15 L y uno de 5 L: 50 L. La diferencia entre 46,2 y 50 L son los litros de margen que se pueden aprovechar; la diferencia entre 42 y 46,2 son los litros que, si no se cuentan, aparecen en obra como un bote que falta.

Lo que se bloquea: no se separa ni un envase antes de que la cantidad esté escrita y cuadrada con la ficha. Un pedido con la cantidad a medias obliga a devolver material o a parar la faena a mitad; las dos cosas consumen tiempo del cliente y generan una reclamación. **Quién avisa:** quien ha calculado; si la suma no cuadra con la superficie que declaró el cliente, se vuelve a la puerta 1 para confirmar los metros antes de seguir.

El formato va con la cantidad. Cambiar tres de 15 L por cinco de 5 L no cambia los litros: cambia el número de envases, el peso, el porte y la comprobación. Por eso el formato se escribe en la puerta 2 y cualquier cambio de formato es un caso especial, no un detalle de última hora.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

4. La cantidad, en cinco pasos

5. Supuesto didáctico: 210 m² de paramento, dos manos, un rendimiento de 10 m² por litro y mano y un 10 % de merma. ¿Cuántos litros hay que preparar? Responde solo con el número.

Respuesta: _____ (L)

5 · Puertas 4 y 5: el color que se acepta y la fecha que se puede cumplir

El color es la puerta con más condiciones. Una pintura blanca no necesita ficha de aceptación: el blanco es el blanco. Una base para tintar sí, porque el tono depende de la máquina, del lote de base y de quién la mezcla. Por eso la puerta 4 solo aplica cuando el pedido va tintado.

Lo que se comprueba es una **ficha de aceptación de color**: el código de color del pedido, la muestra o la referencia de partida, quién lo ha validado y cuándo. Sin esa ficha, la tintación no se prepara. La razón es práctica y no negociable: un color mal aceptado no se arregla con un bote nuevo; el cliente recibe un tono que no pidió y la obra se queda a medias.

Lo que se bloquea: la preparación del tinte y el picking de los envases tintados. Lo que se anota: el código de color y el número o la fecha de la ficha de aceptación, para que en la puerta 8 cualquiera pueda cotejar el envase con la hoja. Quién avisa: el puesto de color, que es quien puede aceptar o rechazar un tinte.

La **puerta 5 (fecha y ventana)** se cierra después del color, porque el tintado tiene su propio plazo y ese plazo manda sobre la fecha que se le dio al cliente. Una fecha sin hora es una fecha que se cumple «cuando pase»; una fecha con ventana —mañana de 9:00 a 13:00, viernes por la tarde— es una cita que el almacén puede planificar y que el cliente puede esperar. Lo que se bloquea: el planning de ruta y el compromiso de la fecha. Lo que se anota: la fecha pactada, la franja horaria y, si el cliente tiene una condición (no poder recibir antes de las 18:00, no poder acceder el sábado), esa condición con sus palabras.

Una fecha no se promete antes de cerrar la puerta 5. Es tentación habitual decir «el jueves» para dar seguridad y preguntarlo luego. La fecha que sale de la boca sin comprobar disponibilidad es una deuda, no un servicio.

En blanco y en formato comercial no hace falta ficha de aceptación de color.

6. El cliente pide «el verde de la muestra del año pasado» para un container grande. ¿Qué corresponde hacer en la puerta 4?

☐ Tintar la base con el verde más parecido de la carta y anotar el código en el pedido.

☐ Pedir la ficha de aceptación del color y, sin ella, dejar bloqueada la preparación del tinte.

☐ Sustituir el tinte por una pintura de color ya fabricada y enviarla antes.

☐ Anotar «verde similar» en la hoja para que lo decida la puerta 8.

6 · Puertas 6 a 8: porte, preparación y la comprobación que precede a la salida

A partir de aquí el pedido ya está comprometido y las comprobaciones son de ejecución. La **puerta 6 (transporte y porte)** define cómo sale el material: si lo lleva el transportista, si lo recoge el cliente o si lo recoge él mismo en tienda, y qué porte corresponde. El porte no se decide en la puerta: se consulta y se anota; si no está claro, se anota «porte pendiente de definir» y no se le dice al cliente que va incluido. La modalidad de transporte condiciona el packing: un pedido en botes de 15 L que viaja en turismo no es lo mismo que uno que va en un vehículo de reparto.

La **puerta 7 (preparación y picking)** es donde el pedido se convierte en material físico. Se separa por pedido, no por pila: cada pedido tiene su línea, su etiqueta y su sitio. Se comprueba la unidad, el lote, la estanqueidad del envase y que lo que dice la etiqueta coincide con lo que dice la hoja. La estanqueidad se mira: un envase golpeado puede no gotear en el almacén y gotear en el maletero.

La **puerta 8 (comprobación antes de salir)** es la última barrera antes de que el material abandone la tienda. Se contrasta la hoja con el material: referencia, número de envases, litros, color, lote si procede y destino. No es una formalidad: es el único

momento en que todavía se puede arreglar un error sin coste. Quien compara la hoja con la caja evita un viaje de vuelta.

Qué se bloquea y quién avisa: si en la puerta 7 falta un envase o hay material roto, se bloquea la salida y se avisa a almacén y a quien pidió el pedido, con el número de pedido y la hora. Si en la puerta 8 el material no coincide con la hoja, no se corrige «en la ruta»: se vuelve a la puerta que falló. Un pedido que sale con un error anotado como «se corrige al llegar» es un pedido que ya ha salido mal.

La puerta 8 es la última barrera: si falla, el material se queda dentro.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

7. La preparación y la comprobación, en cinco movimientos

8. Si en la puerta 8 el material no coincide con la hoja, no se corrige en la ruta: se vuelve a la _____ que falló y se avisa a _____ y a quien pidió el pedido. La salida se bloquea hasta que el _____ queda firmado.

7 · Puertas 9 y 10: el albarán y el archivo

La **puerta 9 (albarán y cierre)** es el momento en que el pedido deja de estar en la tienda. El albarán recoge lo entregado: qué, cuánto, de qué color, en qué condiciones y a qué hora; lo firma quien recibe y se anota quién lo entrega. Con la firma y el albarán, el pedido está entregado. Sin ellos, está «salido», que es una categoría distinta: significa que nadie ha confirmado la recepción.

La **puerta 10 (archivo)** es la que hace útil todo lo anterior. Se archivan juntos la hoja del pedido rellenada, el albarán, la ficha de aceptación de color si lo hubo y los documentos que lo acompañan (nota de entrega, autorización de excepción). Archivar no es acumular: es poder reconstruir la decisión. Si en marzo vuelve un cliente diciendo que la fachada no era del mismo verde, el expediente tiene que poder responder a tres preguntas: qué se pidió, qué se preparó y quién lo comprobó.

Qué se bloquea y quién avisa: el archivo bloquea el cierre del pedido: un pedido entregado sin archivar sigue abierto, y un pedido abierto se cuenta como pedido vivo. Cuando el cliente recoge en tienda, el archivo incluye la identificación de quien recoge y la fecha; cuando hay entrega parcial, el archivo incluye el albarán parcial y la nota de lo que queda pendiente y con qué fecha se comunica.

Por qué la herramienta lo evita: la memoria del equipo es buena, pero se va. El albarán firmado y la hoja archivada son la diferencia entre «creo que lo entregamos» y «está entregado, y aquí está el papel». Los dos casos que más se pierden son la entrega parcial —nadie sabe qué faltaba— y la recogida en tienda —nadie sabe quién dejó el material—. Los dos se resuelven con una línea escrita en la puerta 9.

9. Un pedido que salió del almacén sin albarán firmado puede archivarse como entregado si el cliente dice por teléfono que llegó bien.

☐ Verdadero

☐ Falso

8 · Seis casos que descuadran el flujo

El checklist funciona cuando el pedido es normal. La dificultad aparece cuando no lo es, y entonces la hoja sirve justo para lo mismo: dejar por escrito qué se ha hecho y a quién se le ha dicho. Estos seis casos se repiten en el mostrador y en el almacén.

1. Pedido especial o a medida. Un aplicador pide una cantidad o un formato que no está en el surtido habitual. Se comprueba si existe la excepción y quién la autoriza. Se bloquea el picking hasta tener la autorización escrita y con fecha. Avisa el encargado. En la hoja: «excepción solicitada» y la respuesta.

2. Entrega parcial. Sale parte del pedido y el resto queda pendiente por falta de material o por tintado. Se emite un albarán parcial con lo entregado y se anota qué

queda y para cuándo. Se bloquea el cierre del pedido completo y se avisa al cliente con una fecha concreta, nunca con «en cuanto se pueda».

3. Transferencia entre tiendas. No hay stock en la tienda donde se ha pedido. Se comprueba el stock real en la otra tienda antes de mover nada y se anota la tienda de origen. Se bloquea la preparación hasta que el material está localizado; avisa almacén y encargado.

4. Rotura durante el picking. Un envase se cae o se abre. Se bloquea el pedido, se segrega el material dañado y se sustituye por otro de la misma referencia y lote, comprobando la estanqueidad. Se anota la incidencia con la hora y el envase afectado, y se avisa a quien puede resolverla.

5. Cambio de formato. El cliente pide 5 L en vez de 15 L, o al revés. Se recalculan los envases, el porte y la comprobación. Se bloquea la preparación hasta que el formato nuevo está autorizado y anotado con quién lo autorizó.

6. El cliente recoge en tienda. El material se prepara igual que para una ruta y la puerta 8 se aplica igual. Se anota quién recoge, con qué documento y cuándo. Se bloquea la entrega si quien recoge no está identificado o si no hay sitio donde dejarlo.

La regla común de los seis es la misma: **el caso especial no se resuelve con una excepción verbal**. Se resuelve con la puerta correspondiente marcada, un destinatario del aviso y una línea escrita en la hoja.

Cada caso especial tiene su puerta, su bloqueo y su destinatario del aviso.

10. Clasifica cada comprobación según la puerta donde se detecta el problema.

Elementos:

- El código de color del envase no coincide con el de la hoja.
- En la comprobación final aparecen cuatro envases y la hoja pide cinco.
- La base tintada no tiene ficha de aceptación firmada.
- El color acordado se describe de palabra, sin código.
- Falta un envase de 5 L de los tres del pedido.
- Un bote de 15 L llega con la tapa deformada.

Puerta 4 · Color	· · ·
Puerta 7 · Preparación	· · ·
Puerta 8 · Comprobación	· · ·

9 · Caso resuelto (ficticio): la fachada de 210 m²

La comunidad de propietarios de un bloque de Son Verol (la ciudad) pide la fachada: 210 m² de paramento, dos manos, pintura al agua para exterior en acabado mate, en base blanca para tintar en un verde suave. Entrega en el mismo portal, de 9:00 a 13:00, y el porte todavía no está definido. Al teléfono contesta la presidenta, que no vive en el bloque.

Puerta 1. Cliente: comunidad de propietarios de Son Verol, con la presidenta como interlocutora y teléfono de contacto. Obra: calle de Son Verol, 12, tercera planta, portal A, con ascensor y entrada de material por el portal de servicio. Se anota también que la descarga se hace en la calle.

Puerta 2. Referencia: «exterior al agua, acabado mate», base blanca para tintar; formatos de 15 L y de 5 L. El acabado no se toca en ruta.

Puerta 3. 210 m² × 2 manos = 420 m²; 420 ÷ 10 m²/L = 42 L; con un 10 % de merma, 46,2 L; en 15 L y 5 L, tres de 15 L y uno de 5 L: 50 L.

Puerta 4. Código de color C-402 (ficticio) sobre base blanca, con ficha de aceptación firmada por el puesto de color el martes, indicando la muestra y la referencia de partida.

Puerta 5. Jueves de 9:00 a 13:00, pactada con la presidenta y anotada como «entrega en portal, entrada por servicio».

Puerta 6. Transporte y porte: la modalidad la decide la empresa; el porte queda «pendiente de definir» y se avisa a la comunidad en cuanto conste. Nadie le dice a la

presidenta que va incluido.

Puerta 7. Se separan tres envases de 15 L y uno de 5 L con la etiqueta del pedido 4-118, todos con el código C-402 y el mismo lote de base. Al abrir el bote de 5 L se ve la tapa deformada: se segrega, se sustituye por otro del mismo lote y se anota la incidencia con la hora.

Puerta 8. Antes de salir se contrasta la hoja con el material: cuatro envases, 50 L, C-402, destino Son Verol, tercera. Cuadra.

Puerta 9. Albarán firmado por el secretario de la comunidad a las 10:20, con la cantidad, el color y las condiciones de entrega.

Puerta 10. Se archivan la hoja, el albarán y la ficha de aceptación de color en el expediente 4-118.

Las cifras, el código de color, el número de expediente y la referencia son ficticios: sirven para practicar el recorrido completo, no para dar por existente ningún pedido.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

11. El pedido de la fachada, puerta a puerta

12. La cantidad se calcula con la _____ por el número de _____, se divide por el _____ de la ficha y se añade una _____ del 10 %. El color va con su _____ de aceptación y el pedido no se cierra hasta que el _____ está firmado.

10 · Errores que se pagan solos

Los errores de este puesto se repiten porque se repiten las condiciones que los producen. Estos seis son los más caros.

Dejar la dirección «a medias». El transportista sube al piso de al lado y vuelve. Se paga el porte y se pierde la fecha.

Prometer la fecha antes de cerrar la puerta 5. El cliente lo apunta y el almacén lo descubre cuando ya no puede. La fecha es lo más fácil de recordar y lo más difícil de cumplir.

Anotar el color de memoria. «El verde de la muestra» no es un código y en la puerta 8 nadie puede cotejarlo. Sin ficha de aceptación se tinte sin criterio y se entrega un tono que el cliente no pidió.

Calcular la cantidad sin merma. La merma no es un adorno del cálculo: es la diferencia entre un pedido que llega completo y una llamada a mitad de obra.

Cerrar el albarán sin archivar la hoja. El pedido queda entregado pero sin explicación. Cuando algo falla en obra, el expediente no sirve para nada.

Corregir «en la ruta». Un error que se anota para arreglar durante la entrega ya está fuera de la tienda, y allí ya no se arregla: se devuelve.

Todos ellos tienen la misma raíz: el dato que faltaba se sustituyó por una suposición razonable. La hoja no lo impide por rigidez, sino porque obliga a escribir la suposición en un sitio donde se ve que es una suposición.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Cinco frases de un pedido en curso. Marca las que no se sostienen.

11 · Lo que la hoja no decide, y cuándo escalar

La hoja comprueba y deja constancia; no decide lo que depende de la empresa. **Decide quien la usa:** los datos del cliente y de la obra, la referencia, la base, el acabado, el formato, la cantidad calculada, el código de color, la fecha con su ventana, la comprobación, la firma del albarán y el archivo. **No decide la hoja:** los mínimos de pedido por referencia, la política de portes, la hora de corte, quién autoriza una excepción de formato, qué cuenta como confirmación del cliente ni los plazos de conservación de la hoja y del albarán. Esos cinco, y solo esos cinco, están a la espera de que dirección los confirme.

Cuándo escalar. A almacén: rotura, envase dañado, falta de stock o cambio de formato. A color: tinte sin ficha de aceptación o duda sobre el tono. A dirección: una excepción de formato, una entrega parcial que cambia lo pactado, un porte que no está definido y un cliente que pide una fecha que el planning no puede sostener. La regla general es sencilla: **si el hueco se resuelve con un dato que ya existe en la empresa, se busca; si necesita una decisión que no está escrita, se pregunta a quien puede decidirlo**.

Frases que no se dicen sin comprobar: «mañana te lo llevo», «el porte va incluido», «ese color lo tengo», «el bote de 5 L te lo pongo yo» y «quedamos así». La alternativa es siempre la misma: «esto lo confirmo y te lo digo a tal hora».

La evaluación online acredita conocimiento: demuestra que sabes qué se comprueba, qué se bloquea y a quién se avisa. No certifica competencia observada en el puesto, ni

manejo de la tintación o del transporte. Eso se demuestra en la práctica, con la hoja delante y alguien que comprueba.

> **Actividad verificable: un pedido de principio a fin**
>
> Con un compañero que haga de cliente, abre una hoja en blanco y recorre las diez puertas con un pedido simulado (por ejemplo, 45 m² de fachada con tinte en dos formatos y entrega en dos ventanas distintas). El observador comprueba tres cosas: que ninguna puerta se cierra sin dato escrito, que cada bloqueo tiene un destinatario y una hora, y que el archivo final permite responder qué se pidió, qué se preparó y quién lo comprobó. Se repite con un caso que falla en la puerta 4 y con otro que falla en la puerta 8. La evaluación online no sustituye esta observación.

14. El cliente pide que se le cambie el formato de su pedido (de 15 L a 5 L) y que se le entregue en dos días. ¿Qué es lo correcto?

☐ Hacerlo: es un cambio pequeño y el cliente lo pide.

☐ Recalcular envases y porte, dejar el cambio anotado y escalarlo a quien autoriza las excepciones de formato antes de prepararlo.

☐ Ofrecerle dejar el material en la puerta de la tienda para que lo recoja él.

☐ Cambiar solo el formato de un envase y dejar el resto igual.

Herramienta de trabajo: hoja de pedido por diez puertas

Se imprime y se rellena a mano, una copia por pedido y por entrega. Cada puerta se marca con «sí», «no» o «no aplica»; un «no» no se borra: se escribe la causa y el destinatario del aviso. La hoja acompaña al material y se archiva con el albarán.

Modelo didáctico. Mínimos de pedido, portes, hora de corte, autorización de excepciones y forma de confirmación son procedimientos pendientes de confirmar por la empresa.

Puerta	Qué se comprueba	Si falla, se bloquea	Quién avisa	Estado
1 · Cliente y obra	Nombre, dirección con numeral, planta, portal, quién recibe y cómo se accede	El alta del pedido y toda fecha prometida	Quien ha atendido al cliente	Sí / No / N.A.
2 · Referencia, base y acabado	Código completo de la etiqueta, base, acabado y formato pedido	La reserva de stock y el picking	Mostrador	Sí / No / N.A.

Puerta	Qué se comprueba	Si falla, se bloquea	Quién avisa	Estado
3 · Cantidad	Superficie, manos, rendimiento de la ficha y merma declarada	La separación del material	Quien ha calculado	Sí / No / N.A.
4 · Color	Código de color y ficha de aceptación firmada, solo si va tintado	La preparación del tinte	Color	Sí / No / N.A.
5 · Fecha y ventana	Fecha pactada, franja horaria y condiciones del cliente	El planning de ruta y la promesa de fecha	Encargado	Sí / No / N.A.
6 · Transporte y porte	Modalidad, porte y condiciones del envío	La salida del pedido	Almacén	Sí / No / N.A.
7 · Preparación y picking	Separación por pedido, unidad, lote, estanqueidad y etiqueta	La comprobación final	Almacén	Sí / No / N.A.
8 · Comprobación	Contraste hoja-material: referencia, envases, litros, color y destino	La salida del vehículo o del mostrador	Almacén	Sí / No / N.A.
9 · Albarán y cierre	Albarán firmado, hora, quién entrega y quién recibe	El archivo como entregado	Mostrador	Sí / No / N.A.
10 · Archivo	Hoja, albarán y ficha de aceptación en el expediente del pedido	El cierre del pedido	Encargado	Sí / No / N.A.

- Una hoja por pedido y por entrega: una entrega parcial lleva su propia hoja.
- Un «no» no se borra: se escribe la causa, el destinatario del aviso y la hora.
- Las casillas de color, porte y formato se rellenan solo si el pedido las lleva.
- Si falta un dato, se escribe «pendiente» con su causa; nunca se rellena con una suposición.

> **Cómo usarla**
>
> Una hoja con dos «no» sin destinatario no es una hoja: es un pedido parado que nadie ve. Cuando algo no se puede comprobar, se escribe «pendiente» con la causa, se avisa y se anota a quién y a qué hora se le ha avisado.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

15. Memoria: puerta y bloqueo

Empareja cada puerta con lo que se bloquea cuando su comprobación falla.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

16. Tarjetas de pedido

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

17. Chequeo: cerrar un pedido sin huecos

Para dominar este tema

Un pedido sin huecos es un pedido que puede recorrer diez puertas sin que nadie tenga que decidir por su cuenta. La hoja enseña a comprobar **qué** se comprueba en cada puerta, **qué** se bloquea si la comprobación falla y **a quién** se avisa: sin esos tres datos, un bloqueo solo es una orden contradictoria.

El orden importa. Primero los datos del cliente y de la obra, la referencia, la base, el formato y el acabado; después la cantidad calculada con el rendimiento de la ficha y una merma declarada; después el color, que solo existe si lleva ficha de aceptación; después la fecha con su ventana de entrega. Solo entonces el pedido es un compromiso, y vienen el porte, la preparación, la comprobación antes de salir, el albarán firmado y el archivo.

Lo que la hoja no puede hacer es inventar lo que depende de la empresa: los mínimos de pedido, la política de portes, la hora de corte, quién autoriza las excepciones de formato y qué cuenta como confirmación del cliente siguen siendo decisiones pendientes de dirección. Hasta que se confirmen, se anotan como pendientes y se avisa: un hueco declarado es una llamada, un hueco supuesto es un viaje de vuelta.

La evaluación online acredita conocimiento: que sabes qué se comprueba, qué se bloquea y a quién se avisa. No certifica competencia observada en el puesto ni manejo

seguro de la tintación o del transporte. Eso se demuestra con la hoja delante, un pedido real y alguien que comprueba.

- Fichas técnicas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas: rendimiento por litro y mano, formatos, preparación y limitaciones de uso; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen (consulta 2026-10).
- UNE-EN 13300, pinturas y barnices para paredes y techos interiores: clasificación por brillo, poder cubriente y resistencia al frote húmedo (AENOR/UNE, consulta 2026-10).
- ISO 2234:2000, embalajes completos y cargas unitarias: ensayos de apilamiento mediante carga estática (ISO, consulta 2026-10): referencia técnica sobre el comportamiento de los embalajes en el transporte.
- Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre (BOE 06/12/2023): requisitos de los sistemas informáticos de facturación y estandarización de formatos de registros; marco general de la documentación de la venta, no un procedimiento interno de Pinturas Especializadas (consulta 2026-10).

Para mirarlo de otra manera

La lista de comprobación antes de despegar

En una cabina de vuelo, la lista se repasa en voz alta y cada punto se confirma antes de pasar al siguiente. Si algo no está, no se despega: se para, se resuelve y se vuelve a la casilla. En el almacén de una tienda de pinturas el mecanismo es el mismo. El material de un pedido no se mueve porque sí, sino porque diez comprobaciones concretas han salido bien y están escritas.

> **Una pregunta que ordena**
> «¿Qué puerta se queda abierta y a quién se lo he comunicado?» Si la respuesta está en la hoja y tiene hora, el pedido se puede retomar. Si la respuesta es «lo miraré», el pedido se ha parado sin dueño.

Las diez preguntas de la hoja

1. ¿Para quién es y dónde exactamente?
2. ¿Qué referencia, qué base y qué acabado?
3. ¿Cuántos litros, con qué rendimiento y qué merma?
4. ¿Qué código de color y con qué ficha de aceptación?
5. ¿Qué día y en qué franja horaria?
6. ¿Cómo sale y con qué porte?
7. ¿Está separado, etiquetado y estanco?
8. ¿Coincide la hoja con el material?
9. ¿Quién recibe, quién entrega y a qué hora?
10. ¿Dónde queda guardado todo el expediente?

> **Si una respuesta es «lo mismo del año pasado»**
>
> Entonces esa casilla no se marca: se escribe «pendiente» con la causa y se avisa. La memoria es un buen apoyo del trabajo, pero no es un dato de un pedido que va a salir de la tienda.

Otro caso: el aplicador que recoge en la Tienda Centro y aplica en la zona costera

Un aplicador de la zona costera pide en la tienda del centro dos de 15 L y dos de 5 L, en base blanca para tintar, y viene a recogerlos esa misma tarde para empezar en una finca de la zona. La hoja se rellena casi igual que en el caso de la fachada: la puerta 4 exige la ficha de aceptación del tono, la puerta 7 separa y etiqueta los envases por formato y la puerta 8 comprueba que lo preparado coincide con lo escrito. La diferencia está en la puerta 9: aquí no hay ruta ni transportista, sino un CLIENTE que recoge, y por eso la hoja anota quién ha recogido, con qué documento y a qué hora, además de la hora de salida del material del almacén. Un pedido que se va sin ese nombre puede acabar en manos de cualquiera. (Supuesto didáctico.)

Referencia curricular

Materia:	Gestión de pedidos · Recepción, preparación, entrega y archivo

Versi\u00f3n interactiva completa (con actividades, v\u00eddeos y autoevaluaci\u00f3n):

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/checklist-de-pedido-y-entrega-sin-huecos

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat