

SU LOGO AQUÍ

DEL MANUAL DEL OPERADOR DE ÚLTIMA MILLA

Manual de Expectativas y Operaciones del Transportista

Un paquete completo de inducción para el Día Uno de una cuadrilla de entrega de carga voluminosa y pesada. Está escrito para leerse en voz alta en la junta de la mañana o para estudiarse en la cabina del camión.

Este documento es suyo para personalizarlo. Reemplace los campos resaltados que aparecen abajo, ponga su logo en el espacio de arriba de esta página, imprímalo y entrégueselo a cada miembro de la cuadrilla antes de su primera ruta. Cada campo está tintado en el cuerpo del documento para que pueda hojearlo y encontrarlos todos.

Campo	Apariciones	Reemplácelo con
[NOMBRE DE LA EMPRESA]	7 veces	Su razón social o nombre comercial
[NOMBRE]	4 veces	El nombre del miembro de la cuadrilla o del supervisor
[RETAILER]	4 veces	El programa o retailer de esta ruta
[TELÉFONO DE DISPATCH]	4 veces	El número al que la cuadrilla llama desde una parada
[ARTÍCULO]	3 veces	Déjelo así: se llena el mismo día
[NOMBRE DEL CLIENTE]	1 vez	Déjelo así: se llena el mismo día

Todas las cifras en dólares de este manual son ilustrativas. Fije las suyas. Las regulaciones varían según la jurisdicción y cambian; verifique los requisitos vigentes antes de apoyarse en cualquier procedimiento de aquí.

Cómo usar este apéndice. Este es un paquete completo de inducción para el Día Uno. Reemplace [NOMBRE DE LA EMPRESA], [TELÉFONO DE DISPATCH] y los demás campos entre corchetes, póngale su logo, imprímalo y entrégueselo a cada miembro de la cuadrilla antes de su primera ruta. Cada sección está escrita para leerse en voz alta en la junta de la mañana o para estudiarse en la cabina del camión. Aquí no hay teoría. Todas las cifras en dólares de este libro son ilustrativas. Fije las suyas.

Sección 1: Bienvenida y cómo trabajamos

Bienvenido a [NOMBRE DE LA EMPRESA].

Esto es lo único que tienes que entender de este negocio, porque de aquí sale todo lo demás en este manual:

No nos pagan por mover cajas. Nos pagan porque los dueños de casa confían en nosotros dentro de su casa.

Cualquiera con un camión puede cargar un refrigerador. El retailer (la tienda que le vendió al cliente) no nos paga por músculo. Nos paga por llevar un electrodoméstico de \$2,000 o un sofá seccional de \$4,000 los últimos cincuenta pies, cruzar una puerta, subir una escalera, pasar junto a una pared llena de fotos familiares y dejar al cliente más contento de como lo encontramos. Esos últimos cincuenta pies son donde todo sale mal en esta industria: pisos rayados, puertas abolladas, cuartos de lavado inundados, reseñas de una estrella. Nuestra empresa entera existe porque vamos donde está el riesgo y lo controlamos.

Eso significa tres cosas para ti, en cada parada, todos los días:

1. **Tú eres la empresa.** El cliente nunca va a conocer a nuestro dueño, ni a dispatch (nuestra central de despacho), ni al comprador del retailer. Te conoce a ti. Durante los veinte o cuarenta minutos que estás en esa casa, tú *eres* [NOMBRE DE LA EMPRESA], y también eres el retailer cuyo nombre viene en la caja.
2. **Evitar el daño es el trabajo.** Una entrega perfecta que raya un piso de madera no es una entrega perfecta. Es un reclamo, un chargeback (deducción por incumplimiento) y un cliente que le cuenta a diez vecinos. Preferimos que te tomes cinco minutos extra poniendo protección de piso a que ahorres cinco minutos y le apuestes a la suerte.
3. **Cuando algo se tuerce, no adivinas. Documentas y llamas.** En las excepciones se gana o se pierde el dinero. La Sección 7 te da la fórmula exacta. Apréndetela de memoria.

Haz el trabajo como lo describe este manual y casi nunca vas a tener un mal día. Corta camino y el camino te va a cobrar.

Sección 2: Código de conducta

Eres un invitado en la casa de alguien. Comportate como el mejor invitado que hayan tenido.

Comportamiento dentro de la casa

- Toca o timbra una vez, da un paso atrás y espera. Nunca golpees la puerta, nunca timbres una y otra vez.
- Entra solo cuando te inviten, y solo a los cuartos que necesites para hacer el trabajo.

- Cubrezapatos puestos antes de cruzar el umbral, en toda casa, todas las veces, aunque el cliente diga "no se preocupe". Di: "Es política de la empresa, señora, me toma dos segundos."
- No uses el baño del cliente a menos que te inviten y sea de verdad necesario. Planea tu día.
- No aceptes comida ni bebidas más allá de agua. No te sientes en los muebles del cliente.
- No toques, no muevas ni opines sobre nada de la casa que no sea parte del trabajo. Si hay que mover algo para despejar el paso, pídele al cliente que lo mueva o pide permiso antes de tocarlo.
- Nunca te quedes a solas con un menor. Si en la casa solo hay un menor de edad, no entres. Llama a dispatch (ver Sección 7, protocolo de no está en casa).

Faltas de cero tolerancia (salida inmediata de todas las rutas)

- Robo de cualquier tipo, de cualquier valor. Esto incluye la "basura" y los artículos de retiro que el cliente no ofreció.
- Estar bajo el efecto de alcohol o drogas, o traer cualquiera de los dos en una ruta.
- Cualquier arma en una ruta, en el camión o en tu persona.
- Agresión física o verbal contra un cliente, un compañero o cualquier persona en un andén.
- Acoso de cualquier tipo: sexual, racial, religioso, cualquiera. Un incidente. Se acabó.
- Fotografiar o grabar a los clientes, a sus familiares o el interior de su casa para cualquier fin que no sea la documentación de entrega requerida.
- Ofrecer trabajos por fuera, propinas a cambio de mejoras del servicio o tratos en efectivo con los clientes.
- Falsificar un POD (proof of delivery, el comprobante de entrega): firmar por el cliente, montar fotos, marcar como completo un trabajo que no se hizo. Eso es fraude. Termina el empleo y puede terminar en un proceso penal.

Política de sustancias

- Cero alcohol y cero sustancias que afecten tus capacidades en las 8 horas antes de un turno ni en ningún momento durante el turno. Esto incluye la marihuana, sin importar que sea legal en el estado. Manejas vehículos comerciales y trabajas dentro de casas ajenas.
- Los medicamentos con receta que traigan advertencia de somnolencia se le reportan a tu supervisor antes de manejar.
- Hacemos pruebas de detección antes de la contratación, después de un accidente, por sospecha razonable y al azar, según la política de la empresa y los requisitos del DOT (el Departamento de Transporte federal) donde apliquen.

Reglas de trato con el cliente

- Dirígete a los clientes como señor, señora, Sr. o Sra. hasta que te inviten a hacerlo de otra forma, y háblales siempre de usted.
- Nada de groserías: ni con el cliente, ni con tu compañero donde te oigan, ni por teléfono.
- Nada de comentarios sobre la casa, las cosas, el vecindario, la familia o las compras del cliente más allá de un comentario cortés y profesional ("Es buena máquina. Entregamos muchas de estas.").

- Nada de política, nada de religión, nada de chismes sobre el retailer ni sobre otros clientes.
- Nunca discutas con un cliente. Si no están de acuerdo sobre el alcance, sobre un daño o sobre cualquier otra cosa: "Déjeme comunicarme con mi despachador para resolverle esto." Y hazlo.
- Propinas: puedes aceptar con gracia una propina que no pediste. Nunca puedes insinuarla, pedirla ni negociarla.

Teléfono y redes sociales dentro de la casa

- Tu teléfono es una herramienta de trabajo dentro de la casa del cliente: fotos, POD, llamadas a dispatch. Nada más.
- Nada de llamadas personales, mensajes ni redes dentro de la casa ni en la propiedad del cliente.
- Nada de audífonos dentro de la casa. Necesitas oír al cliente y a tu compañero.
- Nunca publiques casas, direcciones, entregas ni interacciones de clientes en redes sociales. Una historia graciosa con una dirección visible al fondo es motivo de despido y un posible pleito legal.

Sección 3: Estándares de presentación profesional

El cliente decide si confía en ti en los primeros diez segundos en la puerta. Preséntate a la altura.

Uniforme

- Camisa de la empresa (o camisa aprobada con la marca del retailer), limpia y sin roturas, fajada o acomodada a la cintura.
- Pantalón o short de trabajo según la política de temporada: nada de pants deportivos, nada de shorts cortados, nada de ropa interior a la vista.
- Botas o zapatos de trabajo cerrados y antiderrapantes. Puntera de acero o de composite muy recomendada, y obligatoria donde el programa del retailer la exija.
- Chamarra de la empresa o abrigo liso aprobado cuando haga frío. Nada de sudaderas con logos o frases de terceros.
- Guantes puestos para cargar; quitados para el papeleo y para el trato en la puerta.

Gafete e identificación

- Gafete con foto de la empresa a la vista (a la altura del pecho) en cada parada. También el gafete del retailer, donde el programa lo entregue.
- Muestra tu gafete en la puerta sin que te lo pidan: "Buenos días, soy **[NOMBRE]** de **[NOMBRE DE LA EMPRESA]**, vengo con su entrega de **[RETAILER]**."

Aseo personal

- Limpio y bañado al empezar cada turno. Vas a trabajar duro, cerca de los clientes, dentro de su casa.
- Cabello y barba arreglados. No pedimos un estilo específico, solo que esté cuidado.

- Nada de loción o perfume que se note a tres pies de distancia.
- Los tatuajes a la vista están bien, salvo que tengan groserías, símbolos de odio o contenido que un cliente razonable vería como amenazante. Esos van cubiertos.

Presentación del camión

- Exterior lavado mínimo una vez por semana; ningún daño visible en la carrocería se queda sin reportar.
- Cabina sin basura, sin restos de comida y sin tiliches personales. El cliente ve adentro cuando abres la puerta.
- Caja ordenada: cobijas dobladas o colgadas, correas enrolladas, equipo asegurado. Una caja desordenada daña la carga y parece de una empresa que daña la carga.
- Nada de fumar ni de vapear en el camión, nunca. El olor se pasa a las cobijas, y las cobijas se lo pasan al colchón nuevo del cliente.

Sección 4: Los 12 pasos de una entrega perfecta

Este es el procedimiento de campo principal. Doce pasos, en cada parada, en orden. Cuando las cuadrillas se saltan pasos, salen reclamos. Cuando no, no salen.

Paso 1: Preparación en el andén

- Llega al andén o al almacén en tu horario asignado. Checa entrada, revisa el pizarrón, recoge tu ruta.
- Inspecciona tu camión: vuelta completa alrededor, funcionamiento de la plataforma hidráulica, correas, conteo de cobijas (24 mínimo, ver Apéndice B), protectores de piso, herramienta, caja de consumibles.
- Combustible, DVIR (driver vehicle inspection report, el reporte de inspección del vehículo) y las notas de dispatch sobre las paradas de hoy: clientes marcados, problemas de acceso conocidos, COD (cobro contra entrega) o instrucciones especiales.

Paso 2: Revisión del manifiesto

- Coteja cada pieza de tu manifiesto (manifest) contra una pieza física antes de que suba al camión. Número de modelo y de serie donde aplique, no nada más "una lavadora blanca".
- Cuenta las cajas por cada línea de la orden. Un sofá seccional no es una pieza; son de tres a cinco. Una cama es cabecera, piecera, largueros y tablillas. Que falte una caja en el andén es un arreglo de cinco minutos; descubrirlo en casa del cliente es una parada fallida.
- Verifica que los kits de instalación y los accesorios estén físicamente ahí: mangueras, cables, kits de ducto, soportes antivuelco, bolsas de tornillería. Si el manifiesto dice "con instalación" y no hay cable, repórtalo ahora.

Paso 3: Inspección de daños al cargar (con fotos)

- Inspecciona cada caja antes de cargarla: esquinas aplastadas, perforaciones, manchas de agua, cinta puesta de nuevo, indicadores de daño oculto (sensores de volteo, etiquetas de impacto si se usan).

- **Fotografía cualquier daño de caja antes de que suba al camión** y anótalo en el manifiesto o en la app. Esa foto es lo que separa "daño de almacén" de "daño tuyo" cuando llegue el reclamo. Sin foto, es tuyo.
- ¿Caja sospechosa en una pieza de alto valor? Ábrela e inspecciónala en el andén con un representante del almacén si el programa lo permite. Mejor una excepción en el andén que un descubrimiento en la sala.

Paso 4: Orden de carga por ruta

- Carga en orden inverso de paradas: la última parada al fondo, la primera junto a la puerta. Volver a mover carga dentro de la caja del camión es donde pasa el daño en tránsito.
- Lo pesado abajo y contra las paredes, acomodado y amarrado. Los electrodomésticos parados, amarrados arriba y abajo. Nunca acuestes un refrigerador sin autorización de dispatch (y si tienes que hacerlo, anótalo: el aceite del compresor sí se mueve; necesita tiempo parado antes de conectarse).
- Envuelve en cobija o deja encajonada cada pieza de mueble. Nada viaja sin protección. Nada se recarga sobre una superficie terminada.
- Colchones en bolsa, de canto, amarrados, nunca planos debajo de otra carga.

Paso 5: La llamada previa de 30 minutos

Llama al cliente 30 minutos antes, en cada parada. Esta sola llamada evita la mitad de las entregas fallidas. Usa este guion, al pie de la letra hasta que te salga natural:

"Hola, habla [NOMBRE] de [NOMBRE DE LA EMPRESA]; le llevamos su [ARTÍCULO] de [RETAILER]. Estamos como a 30 minutos. ¿Le sigue funcionando la hora? Perfecto. Dos cosas rápidas para llegar rápido y con cuidado: primero, ¿hay algo del estacionamiento o de cómo llegar a su puerta que debemos saber? Segundo, ¿nos puede dejar libre el paso de la puerta al cuarto y guardar a las mascotas? [Si es electrodoméstico:] Una cosa más: ¿sabe dónde está su llave de paso del agua o su llave de paso del gas? Vamos a necesitar acceso. Perfecto. Nos vemos en unos 30 minutos."

- ¿No contesta? Manda mensaje con la plantilla de la empresa, espera 5 minutos y llama una vez más. ¿Sigue sin contestar? Llama a dispatch **antes** de manejar a la parada si te queda muy fuera de ruta. Si no, sigue y aplica el protocolo de no está en casa (Sección 7).

Paso 6: Llegada y estacionamiento

- Estacionate legalmente, en la calle cuando se pueda. Nunca bloquee la entrada de cochera del cliente sin permiso; nunca te subas al pasto; nunca bloquee a los vecinos.
- Cuidado con las ramas bajas, las canastas de basquetbol y los cables aéreos cuando traes el camión de caja. Revisa la altura libre antes de meterte a ningún lado.
- Pon el freno de mano, saca los conos si estás en la calle y despeja el área de la plataforma hidráulica antes de bajarla.
- Toma una foto rápida de la posición del camión en las paradas de acceso difícil. Documenta que lo hiciste bien.

Paso 7: El trato de 5 pasos en la puerta

En la puerta, en este orden, al pie de la letra:

1. **Identifícate:** "Buenos días o buenas tardes, soy [NOMBRE] de [NOMBRE DE LA EMPRESA]" (gafete a la vista, un paso atrás de la puerta).
2. **Confirma:** "Traemos su entrega de [RETAILER], un [ARTÍCULO]. ¿Usted es [NOMBRE DEL CLIENTE]?"
3. **Fija el alcance:** "Esto es lo que vamos a hacer hoy: [se lo metemos, se lo instalamos o lo armamos, lo colocamos en la habitación que usted elija, lo probamos y nos llevamos el viejo y el empaque]. ¿Coincide con lo que usted esperaba?" *Si lo que el cliente espera no coincide con tu orden de trabajo, detente y llama a dispatch antes de meter nada.*
4. **Pregunta:** "¿A qué cuarto va? Y antes de empezar, ¿hay algo en la casa con lo que debemos tener cuidado especial?"
5. **Recorre:** "Perfecto, vamos a recorrer el camino juntos antes de meter nada."

Paso 8: Recorrido del paso y medición

- Recorre todo el trayecto del camión al lugar final con el cliente, con las manos vacías, antes de mover carga.
- Mide todo lo que se vea justo: ancho de puertas, vueltas de pasillo, escalones en abanico, barandales, techos bajos en los descansos. Un refrigerador estándar necesita más o menos de 33 a 36 pulgadas; la mayoría de los sofás necesitan 32 pulgadas o más, o un plan de maniobra vertical o diagonal. Mide. No calcules a ojo.
- Identifica qué hay que proteger o mover: cuadros en la pared de la escalera, lámparas, termostatos, barandales, ese florero de la consola. Pídele al cliente que él mismo mueva los objetos pequeños de valor.
- Decide el plan de maniobra en voz alta con tu compañero antes de levantar: quién va al frente, dónde giran, dónde descansan.
- Si no cabe, no cabe. Eso es una excepción de "no cabe" (Sección 7), no un "vamos a forzarlo a ver qué pasa".

Paso 9: Puesta de la protección

- Protectores de piso en todo el trayecto sobre cualquier piso terminado: madera, loseta, LVP (piso vinílico de tablón), alfombra de color claro. De la puerta al punto de colocación, sin huecos.
- Protectores de marco en la puerta de entrada y en cualquier puerta interior angosta del trayecto.
- Protectores de escalera y fundas en los barandales por donde la pieza vaya a pasar cerca.
- Protección de esquinas en las esquinas de pared de las vueltas cerradas.
- Cubrezapatos en cualquier miembro de la cuadrilla que se salga del trayecto protegido.
- Esto toma cinco minutos. El reclamo que evita toma cinco semanas. No se negocia.

Paso 10: Ejecuta el alcance

- Desempaca afuera o en la cochera cuando el clima y el espacio lo permitan. El cartón y las grapas no van en la sala.
- **Inspecciona el producto con el cliente antes de empezar la instalación o la colocación.** Dale la vuelta con él: "Véalo conmigo, ¿lo ve todo bien?" Un daño encontrado ahora, todavía en la caja o recién sacado, es una excepción limpia. Un daño "encontrado" después de que te fuiste es un pleito.
- Ejecuta el alcance completo según la orden de trabajo: procedimientos de instalación en la Sección 5, procedimientos de muebles en la Sección 6.
- **Prueba todo lo que se pueda probar e inspecciona todo lo que se pueda inspeccionar, con el cliente viendo.** Una lavadora corre un ciclo de llenado. Un refrigerador zumba y el dispensador de agua fluye. Una base de cama se sacude con firmeza. Un reclinable se reclina.
- Nunca dejes una conexión de gas sin probar, una conexión de agua sin revisar que no gotee (déjala presurizada y vigílala cinco minutos como mínimo) o un soporte antivuelco sin instalar (Sección 5).

Paso 11: Limpieza y desechos

- Todo el empaque se va contigo si el alcance incluye el retiro de desechos (casi siempre lo incluye en trabajos de instalación y de guante blanco). Cartón, unicel, correas, bolsas de tornillos, todo.
- Barre o limpia cualquier tiradero que hayas hecho. Enrolla tus protectores de piso hasta el final, para no regresar la mugre por el piso.
- Los artículos de retiro del equipo usado (electrodoméstico o colchón viejo) se cargan según las reglas de la Sección 5 y de la Sección 6, y se fotografían en el camión.
- Vistazo final al cuarto y al trayecto: ¿está igual de limpio o más limpio que cuando llegaste?

Paso 12: Comprobante de entrega (POD)

El POD es tu escudo. Un POD completo termina la mayoría de los reclamos antes de que empiecen.

- **Fotos (juego mínimo):** el producto instalado o colocado en su posición final; las conexiones (mangueras, ductos, soporte antivuelco instalado); la placa de serie y modelo; el trayecto de entrega después de quitar los protectores (probando que no hay daño al piso); cualquier excepción o condición preexistente que hayas anotado.
- **Firma:** el cliente firma en el dispositivo o en papel. Antes de que firme, dile: "Esto confirma que entregamos e [instalamos o armamos] su **[ARTÍCULO]**, que todo funciona y que la casa queda como la encontramos. ¿Alguna duda antes de firmar?"
- **Notas:** todo lo que no sea estándar, en lenguaje sencillo: "El cliente pidió la colocación contra una pared no recomendada, aprobado verbalmente." "Rayón preexistente en la puerta de entrada, fotografiado." "Secadora vieja retirada."
- ¿El cliente se niega a firmar? No discutas. Fotografía todo, anota "el cliente declinó firmar" y llama a dispatch antes de salir de la cochera.
- POD completo antes de que rueden las llantas. No en la siguiente parada. No en la noche. Ahora.

Sección 5: Procedimientos de instalación por electrodoméstico

Primero las reglas generales, luego máquina por máquina. **La regla de siempre reemplazar consumibles: cada instalación lleva mangueras nuevas, conectores nuevos, ducto nuevo y cable nuevo donde aplique. Nunca reusamos las mangueras de llenado viejas, el ducto flexible viejo ni los cables viejos del cliente. Nunca.** Los viejos tienen la edad de la máquina vieja, y una manguera reventada inunda una casa con más de 500 galones al día. Los \$15 a \$45 de refacciones ya están incluidos en la tarifa. (Cifras ilustrativas. Fije las suyas.)

También son universales:

- Confirma que el servicio existe y funciona *antes* de desempacar la unidad nueva: contacto, llave de paso del agua, drenaje, llave de paso del gas, salida del ducto.
- Nivelada cada electrodoméstico, todas las veces. De adelante hacia atrás y de lado a lado. Trae tu nivel; no adivines.
- Si alguna parte de la instalación exige modificar la plomería, la instalación eléctrica o la tubería de gas de la casa, eso está fuera del alcance. Detente y usa la fórmula de excepción (Sección 7).
- Los refrigeradores, congeladores y aires acondicionados de ventana que se retiran viajan íntegros hasta nuestro socio de recuperación. Nunca cortes líneas, nunca ventees refrigerante. La recuperación la hacen técnicos certificados por la EPA (la agencia federal de protección ambiental) en la planta, y ventear es una violación federal.

Lavadora

1. Cierra el agua en las llaves de paso; revisa que giren libres (llave corroída o atorada » Sección 7, nunca la fuerces).
2. Retira la unidad vieja si hay retiro; tapa o drena las mangueras viejas sobre una cubeta, no sobre el piso.
3. **Quita los pernos de transporte del panel trasero de la lavadora nueva: todos.** Una lavadora que corre con los pernos de transporte puestos se destruye sola en el primer centrifugado. Muéstrale los pernos quitados al cliente y déjaselos en una bolsa etiquetada.
4. Instala mangueras trenzadas de acero inoxidable nuevas: caliente con caliente, fría con fría (la caliente es la llave de la izquierda, con la marca roja). Apretadas a mano más un cuarto de vuelta; empaques de hule nuevos bien asentados.
5. Manguera de desagüe al tubo de desagüe o a la tarja, asegurada, metida no más de unas 6 pulgadas (más adentro hay riesgo de sifón: el agua se drena sola durante el ciclo).
6. Métela sobre la protección, nivela las cuatro patas, traba las patas.
7. **Prueba: corre un ciclo de llenado y desagüe. Vigila cada conexión durante toda la prueba. Revisa pasando los dedos secos, no con los ojos.**

Secadora eléctrica

1. Verifica el tipo de contacto: de 3 patas o de 4 patas. Instala el cable nuevo que corresponda. Esto es cambiar el cable del aparato, no el cableado de la casa, y sí está dentro del alcance. Si el contacto mismo está dañado, quemado o flojo en la pared: fuera del alcance, excepción.

2. **Ducto de secadora nuevo, metálico rígido o semirrígido, siempre.** Quita y tira el ducto flexible de plástico o de aluminio. Es un incendio de pelusa esperando a pasar y va contra el código en la mayoría de los lugares. El tramo más corto, las menos vueltas posibles, con abrazadera y sin tornillos (los tornillos atrapan pelusa).
3. Limpia la pelusa visible de la boca del ducto de la pared mientras está descubierta.
4. Nivelas y empujla hacia atrás sin aplastar el ducto.
5. **Prueba: córrela en ciclo de aire o de calor, confirma que caliente en la puerta y confirma el flujo de aire en la rejilla exterior si la alcanzas.**

Secadora de gas: solo con licencia, donde esté permitido

Las conexiones de gas las hacen únicamente los miembros de la cuadrilla que tengan la licencia o la certificación que exija tu estado o tu municipio, y solo donde el programa del retailer y nuestro seguro permitan trabajo de gas. Si tú no estás certificado en gas: puedes colocar la secadora, pero la conexión es una excepción. Llama a dispatch. Nunca conectes gas "de favor".

Para instaladores certificados:

1. Confirma que hay llave de paso del gas al alcance del conector y que funciona. Sin llave o llave atorada » excepción.
2. Conector de gas de acero inoxidable nuevo, aprobado por CSA, del largo correcto, sin reusar el conector viejo y sin pasar el conector por dentro de una pared.
3. Sellador de roscas (pipe dope) o cinta para gas solo en roscas NPT, nunca en conexiones flare (abocinadas).
4. Abre la llave de paso del gas y **prueba fugas en cada unión con detector electrónico y también con solución de burbujas.** Los dos métodos. Todas las veces.
5. Ducto metálico nuevo, según el procedimiento de la secadora eléctrica.
6. Prueba: córrela con calor, confirma el encendido y vuelve a revisar las uniones después de que la unidad haya trabajado.

Refrigerador (con línea de agua)

1. Mide el trayecto primero. Los refrigeradores son el artículo número uno que no cabe. Las puertas, las manijas y las bisagras se pueden quitar para ganar de 2 a 4 pulgadas; eso está dentro del alcance. Quitar de sus bisagras la puerta de la casa del cliente se permite con permiso; quitar molduras no.
2. Si la unidad viajó acostada (no debería pasar nunca, pero documéntalo si pasó): déjala parada el tiempo que indique el fabricante antes de conectarla. Si tienes duda, 4 horas.
3. Línea de agua: conéctala a una llave de paso existente y funcional, con la línea de suministro nueva del kit. **Nada de saddle valves. Si la casa tiene una válvula autoperforante de silla (saddle valve), no nos conectamos a ella; eso es una excepción.** Si no hay ninguna llave de paso: colócalo, conéctalo a la corriente y levanta excepción por la línea de agua.
4. Acomoda la línea con holgura (service loop) para que el refrigerador pueda salir rodando; sin dobleces y sin que quede prensada debajo de la unidad.

5. Nivelas con una ligera inclinación hacia atrás según la especificación, para que las puertas cierren solas; alinea las puertas.
6. **Prueba: la unidad enciende, el compresor corre, el dispensador fluye (corre 1 o 2 cuartos de galón para purgar) y revisa la conexión de la llave por goteos a los 5 minutos. Dile al cliente que tire el primer hielo y la primera agua según la guía del fabricante, y que dé 24 horas para que llegue a temperatura.**

Estufa (eléctrica) + soporte antivuelco

El soporte antivuelco es obligatorio en toda instalación de estufa de piso. Sin excepciones y sin renunciaciones del cliente. La CPSC (la comisión federal de seguridad de productos) y el fabricante lo exigen porque ha habido niños muertos por estufas que se voltean. Un niño parado en la puerta abierta del horno tumba una estufa que no está sujeta. Si no puedes instalar el soporte (mampostería que no puedes barrenar, el cliente no lo permite), la instalación queda incompleta: excepción, documenta, dispatch.

1. Verifica el contacto (normalmente de 240V y 4 hilos en casas nuevas); instala en la estufa el cable nuevo correcto según el tipo de contacto.
2. Instala el soporte antivuelco con la plantilla, en el montante de la pared (stud) o en el piso, según las instrucciones del kit.
3. Mete la estufa y **confirma que la pata niveladora trasera entre en el soporte: haz la prueba de jalón inclinando el frente; el soporte la debe detener.**
4. Nivelas y verifica que las hornillas y las resistencias del horno calienten.
5. **Fotografía el soporte enganchado para el POD.** Estufas de gas: solo cuadrilla certificada en gas, con las mismas reglas de la secadora de gas, más el soporte, más la prueba de fugas.

Congelador (vertical o de cofre)

1. Confirma que el contacto sea un circuito dedicado y aterrizado donde el manual lo exija; nunca lo conectes a una extensión ni a un multicontacto. Si eso es lo único que hay, la conexión es una excepción.
2. Colocación según el cliente; revisa los requisitos de uso en garaje si va a un espacio sin clima controlado (anótalo en el POD si el cliente insiste en un lugar no apto).
3. Tiempo parado antes de conectarlo si viajó acostado.
4. Nivelas, revisa el empaque (cierra la puerta sobre un billete y jálalo; si sale fácil, el sello no está bien) y confirma que encienda y empiece a enfriar.
5. Recuérdale al cliente: de 4 a 24 horas para llegar a temperatura antes de meter comida.

Fuera del alcance (todas las cuadrillas, todos los programas, salvo que tu orden de trabajo diga otra cosa explícitamente)

Lavavajillas, microondas de sobre-estufa, hornos empotrados, parrillas empotradas, trituradores de basura y cualquier cosa que requiera plomería fija, cableado fijo o carpintería. Esas son instalaciones de oficio con licencia. Colócalo y síguelo, según la orden de trabajo, o levanta excepción.

Sección 6: Procedimientos de armado y colocación de muebles

Niveles de servicio: ten claro cuál estás entregando

- **Entrega en el umbral (threshold):** cruzando la primera puerta (cochera o cuarto de enfrente), en la caja. Sin desempacar, sin colocar, sin retirar desechos. Las reglas del trayecto dentro de la casa siguen aplicando para los pocos pies que estés adentro.
- **Colocación en la habitación elegida (room of choice):** cargado hasta el cuarto que el cliente escoja, incluyendo escaleras según la orden de trabajo. Normalmente sigue encajonado; desempaca solo si la orden lo dice.
- **Guante blanco (white glove):** habitación elegida + desempaque completo + armado + colocación + retiro de desechos. Este es nuestro servicio estrella y donde vive nuestro margen. Todo lo de los Pasos 7 al 12 aplica a fondo.

Nunca subas ni bajas de nivel por tu cuenta. ¿El cliente compró entrega en el umbral pero lo quiere arriba? Eso es un cambio de alcance: llamada a dispatch, y o es una mejora pagada y autorizada, o es un no amable. Las "mejoras gratis" se vuelven el estándar esperado y destruyen el precio. Una subida de escalera no autorizada también es un riesgo de lesión y de daño que nadie cotizó.

Bases de cama y camas de plataforma

1. Desempaca en el cuarto o en el pasillo sobre cobijas; abre la bolsa de tornillería sobre una toalla (los tornillos en piso de madera se riegan y lo abollan).
2. Separa y cuenta la tornillería contra la hoja de instrucciones **antes** de empezar. Falta tornillería » excepción antes de armar, no después.
3. Arma según las instrucciones: cabecera a largueros, piecera, patas de soporte central (nunca te saltes las patas centrales en tamaño queen o mayor: la base falla y se vuelve nuestro reclamo).
4. Revisa el apriete de cada tornillo al final; prueba de sacudida firme en dos esquinas.
5. Colócala según el cliente, con deslizadores de fieltro bajo las patas en pisos duros.

Sofás seccionales

1. Confirma la configuración contra la orden **antes** de desempacar: left-arm-facing o right-arm-facing (brazo a la izquierda o brazo a la derecha) se determina parado de frente al sofá. Los seccionales al revés son de las principales causas de devolución. Cáchalo mientras está en la caja.
2. Revisa el trayecto con la pieza suelta más grande antes de desempacar nada.
3. Desempaca e inspecciona cada pieza con el cliente (costuras, patas, mecanismo en las piezas reclinables).
4. Instala las patas donde vengan por separado; conecta los herrajes o clips que unen el seccional.
5. Prueba los mecanismos de reclinado y de sofá cama en un ciclo completo. Colócalo sobre deslizadores, a escuadra con el cuarto, con la aprobación del cliente en la posición final, y luego toma la foto de colocación.

Case goods (cómodas, libreros, gabinetes) + STURDY Act

1. Inspecciona el acabado panel por panel con el cliente al desempacar. Los case goods son los que más disputas de daño cosmético subjetivo generan en muebles. Fotografía cualquier cosa, aunque esté en el límite, anótala y deja que dispatch y el cliente decidan (Sección 7).
2. Arma según las instrucciones donde venga desarmado; revisa los rieles de los cajones en su extensión completa.
3. **Ofrecimiento de anclaje (hazlo todas las veces):** "Este mueble viene con una correa antivuelco para la pared, por la norma federal de estabilidad STURDY para muebles de guardado de ropa. Con gusto se lo anclamos a la pared ahorita mismo. ¿Quiere que se lo hagamos?"
 - El cliente dice que sí » áncalo a un montante según el kit, prueba de jalón, foto para el POD.
 - El cliente dice que no » "Sin problema. Nada más tengo que anotar en el registro de entrega que se le ofreció el anclaje y usted lo declinó. La correa y las instrucciones quedan en el cajón de arriba." Anótalo y súbelo al POD. Esa sola nota protege a la empresa si algún día se voltea.
1. Nivélalo sobre sus patas; puertas y cajones alineados antes de darlo por terminado.

Comedores

1. Mesa armada boca abajo sobre cobijas, nunca sobre el piso pelón. Patas apretadas, y luego se voltea entre dos personas mínimo (las cubiertas se cuartejan cuando una sola persona las voltea).
2. Revisa que la cubierta no baile y que esté nivelada; ajusta las patas.
3. Sillas: tornillería completamente asentada, y luego la prueba de sentarse: tú, con cuidado, antes que el cliente. Una silla que se colapsa es un reclamo por lesión.
4. Fieltros en cada pata de silla sobre piso duro, de tu caja de consumibles si no vienen incluidos.

Instalación del colchón y manejo del colchón viejo

1. El colchón nuevo se queda en su bolsa hasta que esté en el cuarto. Nunca lo arrastres; nunca dobles un colchón que no sea de los enrollados (roll-pack); nunca cargues un colchón plano sobre la cabeza afuera cuando hay viento.
2. Colócalo sobre la base o el bastidor, a escuadra, quita la bolsa e inspecciónalo con el cliente.
3. **Reglas del colchón viejo:**
 - Se retira solo si está en la orden de trabajo (uno por uno: sale un viejo por cada nuevo que entra).
 - **Condiciones de rechazo, no lo subimos:** evidencia visible de insectos o chinches, manchas de riesgo biológico (sangre, orina que traspasó) o empapado. Dilo con amabilidad y con firmeza: "Discúlpeme, la política de salud de la empresa no me deja subir este al camión junto con producto nuevo. Esto es lo que sí le puedo ofrecer..." y luego excepción de la Sección 7, llamada a dispatch, nota y foto.
 - El colchón viejo entra en una **bolsa para colchón usado antes de subir al camión**. Nunca viaja desnudo junto a carga nueva.
 - **Leyes estatales de reciclaje:** en California, Connecticut, Rhode Island y Oregon, los colchones recolectados tienen que pasar por el programa estatal de reciclaje de colchones. Van al punto de reciclaje designado según las instrucciones de dispatch, no al contenedor de basura. Si corres rutas en esos

estados, tu punto de retorno viene en tu hoja de ruta. Mandar al relleno sanitario un colchón del programa es una violación de cumplimiento, no un atajo.

Sección 7: La fórmula universal de excepciones

Una "excepción" es cualquier parada que no se puede completar exactamente como venía ordenada. Las excepciones no son fracasos. Las excepciones *mal manejadas* sí son fracasos. Toda excepción, del tipo que sea, sigue los mismos cinco movimientos:

FOTOS » NOTAS » LLAMADA A DISPATCH » OPCIONES AL CLIENTE » DOCUMENTA LA DECISIÓN

1. **Fotos.** Tómalas antes de tocar nada más. El daño, la puerta que no da el ancho, la llave corroída, la cochera vacía.
2. **Notas.** Lenguaje sencillo en la app o en el manifiesto: qué encontraste, cuándo y quién estaba presente.
3. **Llamada a dispatch.** Desde la parada, no desde la carretera más tarde. Dispatch es dueño de la decisión; tú eres dueño de la información.
4. **Opciones al cliente.** Presenta las opciones que dispatch autorice: nunca inventes opciones, nunca prometas reembolsos, créditos ni viajes de regreso por tu cuenta.
5. **Documenta la decisión.** Quién eligió qué, en las notas del POD, con la confirmación del cliente cuando se pueda.

Guiones rápidos por escenario

No está en casa (NAH, not at home). Toca o timbra, llama, manda mensaje, espera la ventana completa según el programa (normalmente de 10 a 15 minutos), foto de la puerta principal con el número de casa visible y con la hora, aviso de visita (door tag) si se usa. Llamada a dispatch antes de irte. Anota los detalles del intento. Nunca dejes carga sin vigilancia sin autorización explícita de dispatch y del programa.

Guion para el buzón: "Hola, habla [NOMBRE] de [NOMBRE DE LA EMPRESA]. Estamos en su casa con su entrega de [RETAILER]. Vamos a esperar unos minutos más. Por favor llame al [TELÉFONO DE DISPATCH] para reprogramar si no lo alcanzamos."

No cabe. Mediste, recorriste y probaste las opciones razonables (puerta fuera de bisagras, manijas quitadas, entrada alterna). No cabe. Fotos de la obstrucción medida, con la cinta en el cuadro. Llamada a dispatch. Las opciones para el cliente suelen ser: otro cuarto, otra entrada que el cliente gestione (por ejemplo, el servicio por ventana o balcón NO nos toca ofrecerlo), o devolución.

"Señor, medimos dos veces: son [X] pulgadas y la vuelta nos deja [Y]. Si lo forzamos, se daña su casa o se daña el mueble, y yo no le voy a hacer eso. Déjeme comunicarme con mi despachador y le vemos sus opciones."

Daño encontrado (al desempacar o al inspeccionar). Detente de inmediato. Fotos: general, de cerca, condición de la caja, placa de serie. NO completes la instalación de una unidad dañada a menos que dispatch y el cliente estén de acuerdo (unidad funcional, defecto cosmético, el cliente acepta, a veces con una concesión del retailer que dispatch gestiona).

"Quiero que vea esto antes de que sigamos. Esto fue lo que encontramos. Déjeme llamar a mi despachador ahorita mismo y le conseguimos opciones. Usted no va a tener que andar persiguiendo a nadie."

Retiro rechazado (por nosotros). Chinchés, riesgo biológico, empapado, o el artículo no viene en la orden, o no es uno por uno. Amable, firme, foto, dispatch, nota.

No hay llave de paso. Coloca y completa todo menos la conexión. "Su casa no tiene llave de paso aquí, y ni el código ni la seguridad nos dejan conectar sin una. Un plomero se la puede poner por poco dinero. Ya que esté puesta, en el **[TELÉFONO DE DISPATCH]** le programan la conexión." Fotografía el lugar, anota, dispatch.

Llave corroída o atorada: NUNCA LA FUERCES. Una llave forzada que se rompe inunda la casa estando nosotros ahí. Este es el error más caro que puede cometer una cuadrilla. Si no gira con presión normal de la mano: detente.

"Esta llave no se ha movido en años, y si la fuerzo y se rompe, el agua se va para todos lados. No voy a arriesgar su casa. Esto es lo que sí podemos hacer..." Completa todo menos la conexión, foto, nota, dispatch.

Faltan piezas o tornillería. Coteja contra la lista de empaque, fotografía la bolsa y la hoja de tornillería, llamada a dispatch para decidir entre pedir la pieza o devolver. Nunca canibalices piezas de la carga de otra parada. Nunca vayas a la ferretería sin autorización de dispatch.

Rechazo del cliente (se arrepintió o cambió de opinión). Color equivocado, "está más grande de lo que pensé", el esposo o la esposa dijo que no. Sin discutir y sin insistir más allá de una confirmación amable del alcance. Fotos del estado del producto **antes de que vuelva a subir al camión** (protege contra el "ellos lo dañaron en la devolución"), llamada a dispatch, el motivo del rechazo textual en las notas, confirmación del cliente.

Sección 8: Estándares de servicio al cliente

Lo que decimos / Lo que nunca decimos

Di esto	Nunca digas esto
"Déjeme revisarlo con mi despachador y le doy una respuesta real."	"Ese no es mi problema / no es mi trabajo."
"Esto es lo que sí puedo hacer por usted."	"No hay nada que yo pueda hacer."
"Lo entiendo, yo también estaría molesto. Este es el siguiente paso."	"Cálmese."
"De eso se encarga el equipo del retailer, y este es el número donde le contesta una persona."	"El retailer siempre arruina esto." / cualquier mal comentario sobre el retailer, el almacén u otra cuadrilla
"Encontramos un problema y quiero que usted lo vea antes de que sigamos."	Esconderlo, minimizarlo o "ni se van a dar cuenta".
"Es política de la empresa, me toma dos segundos." (cubrezapatos, protectores de piso)	"¿Seguro? De verdad no es para tanto."

Di esto	Nunca digas esto
"No le puedo prometer eso, pero dispatch le puede decir exactamente qué se puede hacer."	Cualquier promesa de reembolsos, descuentos, créditos o fechas de revisita que no puedas garantizar tú mismo.

Cómo bajar la tensión en una queja: L.A.S.T.

- **Listen (Escucha).** Completo. No interrumpas, no te defiendas y toma nota enfrente del cliente.
- **Apologize (Discúlpate)** por la experiencia, no por la culpa: "Lamento que esto haya sido una molestia; así no se supone que pase."
- **Solve (Resuelve)** lo que te toca resolver, ahora mismo, en el lugar.
- **Transfer (Transfiere)** lo que no te toca: dispatch al teléfono antes de que te vayas, entrega en caliente, y que el cliente te oiga dejarlo arreglado.

Un cliente enojado con una cuadrilla que se mantiene tranquila y pone a dispatch en la línea en menos de dos minutos casi siempre se calma. Un cliente enojado que ve al camión alejarse le llama al retailer, y ahora es un chargeback con una historia detrás.

La lista de reglas de la casa del cliente

Su casa, sus reglas, aunque la regla sea incómoda:

- Preferencia de zapatos o cubrezapatos (nosotros usamos cubrezapatos de todos modos).
- Cuartos y áreas prohibidas. No andes vagando.
- Mascotas: manda su plan de manejo, y nuestras reglas de seguridad siguen aplicando (Sección 9).
- Ruido: bajen la voz; puede haber alguien durmiendo, trabajando o en una llamada.
- Termostato, luces, puertas: deja todo exactamente como lo encontraste; cierra lo que estaba cerrado.
- Costumbres religiosas o culturales de la casa: síguelas sin comentarios.
- Si una regla de la casa impide hacer el trabajo (por ejemplo, "no pueden usar las escaleras"), eso es una excepción, no una discusión.

Sección 9: Seguridad

Los muebles de nadie valen tu espalda, y ninguna ventana de entrega vale una caída.

Levantamiento

- Levantamiento entre dos personas en todo lo que pase de unas 75 libras, sea difícil de agarrar o esté más alto que el pecho. Nada de levantadas de héroe.
- Carga pegada al cuerpo, levanta con las piernas, nada de torcerte con peso encima, gira con los pies.
- Los levantamientos en equipo van a la cuenta, y la cuenta la canta quien camina de espaldas.
- Correas (de hombro o de antebrazo) para electrodomésticos y case goods; diablito con capacidad para escaleras donde lo tengas.

Escaleras

- Sube las escaleras vacío primero. Revisa el estado de los escalones, la iluminación, la firmeza del barandal y la altura libre en las vueltas.
- El miembro más pesado de la cuadrilla va del lado de abajo. El de abajo marca el paso y canta los escalones.
- Descansen en los descansos, nunca a media escalera. Nunca en un escalón donde no puedas aguantar treinta segundos.
- Escaleras exteriores mojadas, con hielo o rotas: detente, evalúa, echa sal o seca lo que puedas, o levanta excepción. Una caída cargando en una escalera mala es nuestro peor perfil de lesión.

Plataforma hidráulica

- Nadie se sube a la plataforma con la carga, nunca. Un solo operador, con las manos en los controles, y el compañero despejado.
- La plataforma completamente arriba o completamente abajo cuando cargues cruzándola; nunca pases carga sobre una plataforma que quedó a media altura.
- Carga centrada, ruedas trabadas o con cuñas en los artículos con ruedas, y la mano en la pieza durante todo el ciclo.
- Plataforma guardada y con seguro antes de que el camión se mueva. Todas las veces. Una plataforma desplegada a 40 mph es una catástrofe.

Clima

- Lluvia: protectores de piso extra, toalla en el umbral, cargas más lentas, colchones y electrónicos encajonados con doble cubierta.
- Hielo o nieve: evalúa cada andador antes de cargar. Puedes echarle sal al paso con permiso del cliente (la bolsa va en el camión). Si no se puede hacer segura la pisada: excepción por clima, llamada a dispatch. Dispatch siempre va a respaldar una suspensión por seguridad.
- Calor: hidrátate por reloj, no por sed; roten el extremo pesado entre compañeros; vigílense uno al otro por confusión o tambaleo. Esas son señales de emergencia por calor: paren de inmediato.
- Rayos: nada de plataforma hidráulica y nada de cargar durante una tormenta eléctrica activa. Espérala en la cabina.

Protocolo del perro en la puerta

- La llamada previa pregunta por mascotas; el trato en la puerta lo confirma: "Antes de dejar esta puerta abierta, ¿hay alguna mascota que debamos tomar en cuenta?"
- Todos los perros van asegurados (en un cuarto, en jaula o con correa sostenida por un adulto) antes de mover carga. Todos los perros. "Es bien mansito" es lo que dice todo dueño, incluidos aquellos cuyos perros muerden. Di: "Se ve bien noble, y también es por su seguridad, con la puerta abierta y cosas pesadas en movimiento."

- ¿No van a asegurar al perro? No entramos. Excepción, dispatch, nota. Esta regla no tiene excepciones para ninguna raza ni ningún tamaño.
- ¿Perro suelto y agresivo al acercarte? Quédate en el camión, llama al cliente y luego a dispatch.

Sección 10: Tarjeta de consulta rápida

(Imprime esta página, plastifícala, una por cada miembro de la cuadrilla y una pegada en cada cabina.)

LOS 12 PASOS

1. Preparación en el andén · 2. Revisión del manifiesto · 3. Inspección al cargar + fotos · 4. Cargar en orden inverso de paradas · 5. Llamada previa de 30 minutos · 6. Llegar y estacionarse con cabeza · 7. Trato de 5 pasos en la puerta · 8. Recorrido y medición del paso · 9. Protección puesta · 10. Ejecutar el alcance + probar con el cliente · 11. Limpieza y desechos · 12. POD antes de que rueden las llantas

LA FÓRMULA DE EXCEPCIONES

FOTOS » NOTAS » LLAMADA A DISPATCH » OPCIONES AL CLIENTE » DOCUMENTA LA DECISIÓN

DISPATCH: [TELÉFONO DE DISPATCH]. Llama desde la parada, no desde la carretera.

LOS CINCO NUNCA

1. **Nunca fuerces una llave corroída.** Se rompe, la casa se inunda, y es nuestra.
2. **Nunca te saltes el soporte antivuelco** en una estufa, ni te saltes *ofrecer* la correa de anclaje en una cómoda.
3. **Nunca entres sin haber recorrido el paso y puesto la protección:** protectores de piso, protectores de marco, cubrezapatos.
4. **Nunca le prometas al cliente nada que dispatch no haya autorizado.**
5. **Nunca falsifiques un POD.** Las fotos y las firmas son sagradas.

Si tienes duda: fotos, notas, llama a dispatch. Nunca te van a castigar por una excepción hecha con cuidado. Siempre vas a responder por un problema escondido.