

L U M B R E



Decidir cuándo hace falta una visita técnica

Materia: Asesoría técnica · Triage y visita

31/10/2026

Antes de empezar

Tercera lección del itinerario de diagnóstico. Enseña el triaje de consultas técnicas, las señales que obligan a visitar, el expediente mínimo, la diferencia entre asesoramiento e informe y la forma de comprometerse sin prometer lo que no se ha comprobado.

QUÉ APRENDERÁS

- Clasificar una consulta en mostrador, visita o especialista, reunir el expediente mínimo antes de desplazarse, explicar los límites del diagnóstico a distancia y formular compromisos verificables sin inventar plazos ni servicios.

Decidir cuándo hace falta una visita técnica

Son las 12:15. Un cliente escribe por WhatsApp tres fotos de una fachada y dos líneas: «Tengo humedad en el salón, ¿cuánto me cuesta arreglarlo?». A la vez, en el mostrador, una clienta pregunta qué pintura llevar para repasar el dormitorio, y una administradora de fincas pide presupuesto para pintar el portal de una comunidad.

Las tres consultas llegan por el mismo canal, pero no necesitan la misma respuesta. Una se resuelve con una recomendación y una cantidad; otra necesita una visita; la tercera exige saber quién decide y qué se puede comprometer. Confundir el nivel es lo que llena la agenda de visitas inútiles o deja sin visitar los casos que sí importan.

Qué vas a poder hacer al terminar

Clasificar una consulta en mostrador, visita o especialista, reunir el expediente mínimo antes de desplazarse, explicar los límites del diagnóstico a distancia y formular compromisos verificables sin inventar plazos ni servicios.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.
- Recomendación de buenas prácticas: método de trabajo razonado; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Procedimiento interno pendiente: umbrales, equipos, plazos y responsables que debe confirmar dirección técnica.
- Supuesto didáctico: las situaciones y cifras marcadas como ficticias sirven para practicar; no son datos de la empresa.

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: La política de Pinturas Especializadas sobre visitas: quién las realiza, si tienen coste, en qué plazo y con qué cobertura territorial. Qué nivel de informe puede emitir la empresa y quién lo firma. El circuito de autorización para acceder a cubiertas, fachadas o zonas comunes de comunidades y hoteles. Cómo se registra y comparte el expediente de una visita con el cliente y con el equipo comercial.

1 · Diagnosticar sin ver tiene un límite

Una foto puede mostrar un patrón, pero no puede decir si el agua está activa, si la grieta crece o si la capa de debajo se deshace. El diagnóstico a distancia sirve para orientar y para decidir el siguiente paso; no para cerrar un caso.

Hay tres niveles de respuesta y conviene no mezclarlos:

Orientación en mostrador. Se puede resolver cuando el soporte está identificado, el problema es de selección, acabado o cantidad, y no hay señales de riesgo.

Visita técnica. Se necesita cuando hay que ver el lugar, tomar medidas, comprobar humedad o valorar una superficie que no se puede describir bien.

Especialista. Se activa cuando hay estructuras, altura, amianto, instalaciones, salud o un conflicto que excede el alcance de la tienda.

La pregunta no es «¿puedo dar una respuesta?», sino «¿qué nivel de respuesta sostiene lo que voy a decir?».

1. Un cliente envía tres fotos de una mancha en el salón y pide por WhatsApp un diagnóstico y un precio cerrado. ¿Qué respuesta es la correcta?

- ☐ Darle un precio cerrado con la foto: así el cliente ve rapidez y se cierra la venta.
- ☐ Explicar qué se puede y qué no se puede saber con la foto, pedir datos concretos y proponer una visita si hay señales de humedad activa.
- ☐ Decirle que es imposible saber nada y no responder hasta que venga a la tienda.
- ☐ Recomendar un impermeabilizante por si acaso y ajustar el precio después.

2 · Cuatro preguntas de triaje

Antes de decidir el nivel, cuatro preguntas ordenan casi cualquier consulta:

¿Qué falla? No el producto que el cliente cree que necesita, sino el fenómeno: mancha, desprendimiento, grieta, color, acabado, cantidad.

¿Dónde? Interior o exterior, altura, orientación, elemento constructivo. No es lo mismo una pared de un salón que una cornisa a ocho metros.

¿Desde cuándo y con qué cambia? Una mancha que aparece con la lluvia, una que está siempre o una que solo sale en invierno apuntan a mecanismos distintos.

¿Qué se ha hecho ya? Reparaciones, productos aplicados, pintores anteriores, parches. Lo que ya se probó y falló es información valiosa.

Con estas cuatro respuestas se puede clasificar la consulta y saber qué falta. Sin ellas, cualquier recomendación es una apuesta.

Qué nivel de respuesta pide cada caso

Caso	Mostrador	Visita	Especialista
Color y acabado	Sí	No	No
Cantidad y rendimiento	Sí, con medidas	Si hay duda	No
Humedad activa	Orientar	Sí	Si hay estructura
Grieta que crece	No	Valorar	Sí
Fachada en altura	No	Coordinar	Sí

Esquema didáctico de Juliá Pinturas. La política real de visitas debe confirmarse con dirección.

El nivel se decide por el riesgo y por la evidencia disponible, no por la prisa del cliente.

3 · Señales que obligan a visita o a especialista

Hay señales que no admiten una respuesta de mostrador. No porque el mostrador no sepa, sino porque la decisión necesita ojos, medidas o competencia que no están allí:

- **Agua activa:** una mancha que reaparece, una filtración que moja y seca, humedad que afecta a instalaciones eléctricas.
- **Grietas que crecen** o que van acompañadas de desniveles, puertas que rozan o desprendimiento de revestimiento.

- **Desprendimientos en altura** o fachadas con riesgo de caída de material.
- **Superficies extensas** o locales en uso: hoteles, comunidades, comercios, colegios.
- **Posible amianto** en fibrocemento, aislamientos o materiales antiguos.
- **Reclamaciones** sobre un trabajo anterior o un producto ya aplicado.
- **Acceso que exige autorización:** cubiertas, patios interiores, zonas comunes.

En estos casos, la respuesta útil no es un producto: es un expediente bien preparado y una visita o derivación con el nivel adecuado.

2. Clasifica cada consulta según el nivel de respuesta que parece necesario. Son supuestos didácticos.

Elementos:

- Elegir acabado y calcular la cantidad para un dormitorio ya pintado y en buen estado.
- Mancha de humedad que reaparece cada vez que llueve en un salón.
- Grieta que se ha abierto en el dintel de un garaje y la puerta ya roza.
- Fachada de una comunidad con desconchones a ocho metros de altura.
- Revisar una capa previa desconocida antes de repintar una vivienda.
- Cambiar el color de una habitación sana y calcular dos manos.

Mostrador	. . .
Visita	. . .
Especialista	. . .

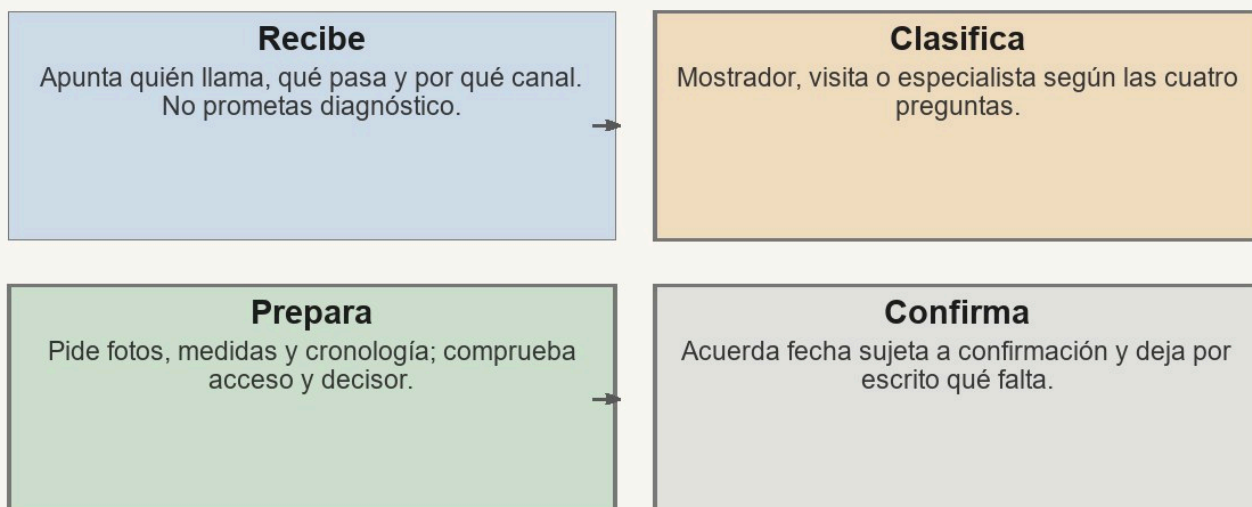
4 · El expediente mínimo antes de la visita

Una visita sin información previa es una visita a ciegas. El expediente mínimo no es un formulario largo: es lo que permite llegar, mirar lo correcto y no perder tiempo en lo que ya se podía saber por teléfono.

Debe incluir la dirección y el acceso, una persona de contacto y quién decide, fotos de conjunto y de detalle con una referencia de tamaño, la orientación y la exposición, la cronología del problema, los productos o reparaciones anteriores y las medidas disponibles. Si hay partes de la vivienda o del local que no se pueden fotografiar por privacidad, se indica y se pide permiso.

No se recogen datos personales que no sean necesarios para la visita. Las fotos de interiores se hacen con consentimiento y se guardan en el lugar que la empresa haya definido, no en el móvil personal de cada uno.

Del aviso a la visita



Esquema didáctico de Juliá Pinturas. Los plazos y condiciones de visita deben confirmarse.

El triaje no termina en «te llamo»; termina en una visita preparada o en una respuesta de mostrador bien fundada.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

3. Expediente mínimo en seis puntos



4. Une cada dato del expediente con la razón por la que importa antes de la visita.

4.	Dirección y acceso	-----
4.	Quién decide	-----
4.	Fotos con escala	-----
4.	Cronología	-----
4.	Productos anteriores	-----
4.	Permiso de acceso	-----

Opciones: Permite planificar el desplazamiento y saber si hay restricciones · Evita negociar con quien no puede aprobar el trabajo · Ayudan a dimensionar el problema y a comparar después · Distingue un problema estacional de uno permanente · Orienta sobre compatibilidad y sobre lo que ya falló · Evita suspender la visita en la puerta o entrar sin autorización

5 · La visita: observar sin improvisar

La visita técnica no es una inspección estructural ni un peritaje. Es una observación dirigida a confirmar o descartar las hipótesis que llevamos del triaje. Antes de salir hay que saber qué se va a mirar y qué no se va a tocar.

Se observa el conjunto y el detalle, se comprueba la humedad con el método disponible, se mira la adherencia en una zona discreta, se mide y se fotografía. No se abren registros eléctricos, no se perforan elementos estructurales y no se sube a cubiertas o fachadas sin autorización y sin medios de seguridad.

La seguridad manda sobre la curiosidad. Una fachada a ocho metros no se inspecciona desde una escalera de mano. Si la visita requiere altura, espacios confinados o retirada de materiales con posible amianto, se detiene y se activa el procedimiento y el personal competente. Ningún presupuesto justifica un riesgo.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

5. Antes de salir a una visita



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

6. Cinco frases sobre la preparación de una visita. Marca las que no se sostienen.



6 · Asesoramiento, informe y peritaje no son lo mismo

Conviene decirlo con claridad porque afecta a lo que se puede prometer:

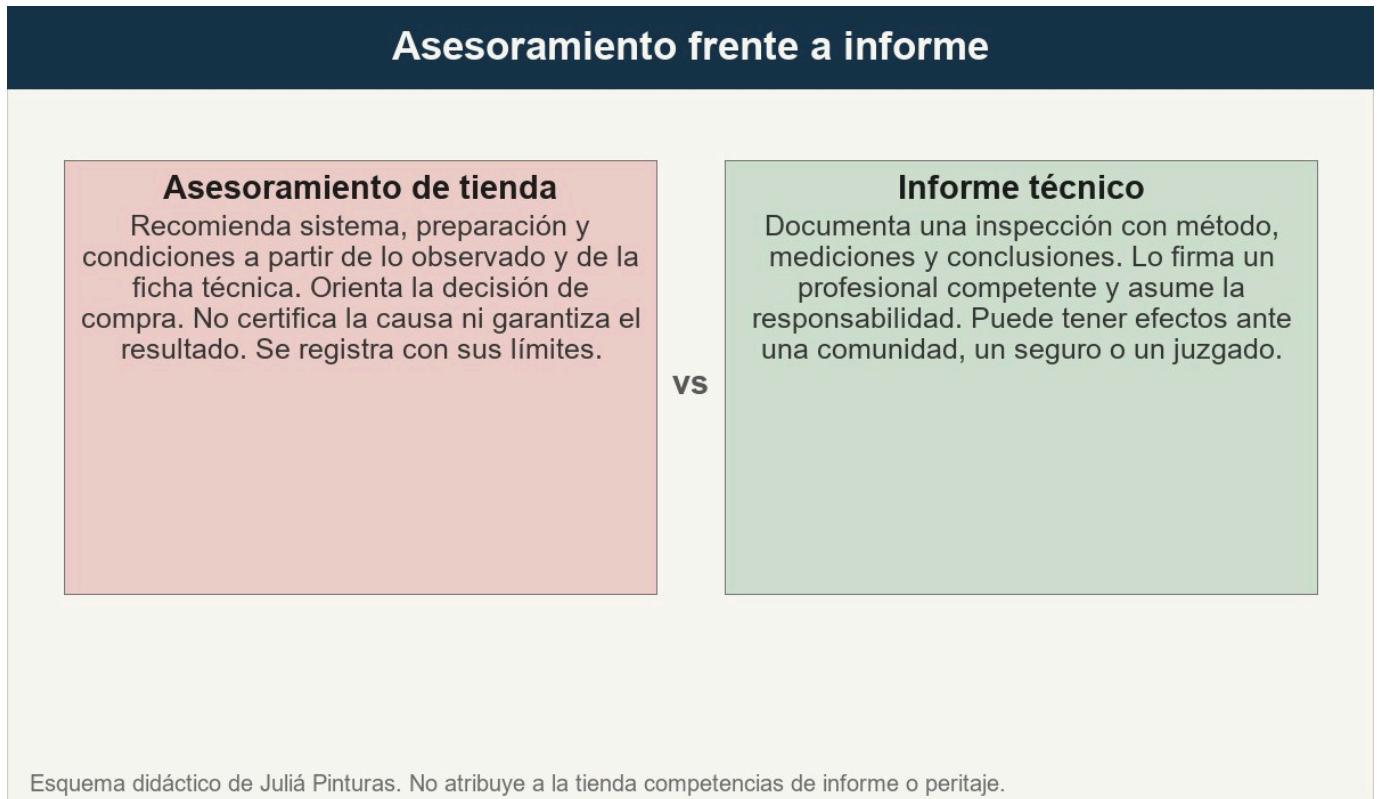
Asesoramiento técnico-comercial. Recomienda un sistema, una preparación y unas condiciones. Lo hace personal de la tienda con formación y se apoya en fichas técnicas. No es un dictamen sobre la causa última ni una garantía de resultado.

Informe técnico. Documenta una inspección con método, mediciones y conclusiones. Lo firma quien tiene la competencia y la responsabilidad correspondiente. Puede servir para una comunidad, un seguro o un litigio.

Peritaje. Es una evaluación con finalidad probatoria o de valoración de daños. Requiere un profesional habilitado y un encargo concreto.

Una visita comercial no se convierte en informe porque se entregue por escrito. Si el cliente necesita un documento con consecuencias legales o de garantía, hay que decir

qué se puede ofrecer y qué no, y derivar si hace falta.



La diferencia está en el alcance, la firma y la responsabilidad, no en el número de páginas.

7. Una visita comercial de asesoramiento, entregada por escrito, equivale a un informe técnico firmado.

☐ Verdadero

☐ Falso

7 · Compromisos que se pueden cumplir

El triaje termina con un compromiso. Y un compromiso solo es útil si se puede cumplir y se puede verificar. «Te llamo» no es un compromiso; «te confirmo hoy antes de las 18:00 si podemos visitar el jueves» sí lo es, siempre que dependa de nosotros.

Lo que se puede comprometer: recoger los datos, confirmar la recepción del expediente, proponer una fecha sujeta a confirmación, explicar qué falta y cuándo se dará la siguiente respuesta. Lo que no se puede comprometer sin política y sin datos: un precio cerrado, un plazo de reparación, un resultado garantizado o una causa definitiva.

Si el cliente está en una situación de riesgo —una fachada que pierde material, una humedad que afecta a la instalación eléctrica, un espacio con posible amianto—, no se espera a la visita comercial: se le indica que detenga el uso de la zona y se escala de inmediato al responsable correspondiente.

8. No se promete una _____ antes de ver el caso; se confirma una _____ de visita sujeta a disponibilidad y se explica qué _____ falta. Si hay riesgo para las personas, se _____ de inmediato.

Herramienta de trabajo: checklist de expediente de visita

Úsala antes de confirmar una visita. Si falta un dato crítico, la visita puede seguir adelante, pero se registra como pendiente y se explica al cliente. No se inventan datos para completar la ficha.

Modelo de checklist. Los plazos y condiciones son campos a confirmar con dirección.

Bloque	Dato	¿Crítico?	Registro
Contacto	Nombre, teléfono y canal	Sí	Quién atendió y cuándo
Decisión	Quién aprueba el trabajo	Sí	Propietario, administrador o responsable
Ubicación	Dirección, acceso y restricciones	Sí	Nota de acceso
Problema	Qué falla, dónde y desde cuándo	Sí	Descripción breve
Evidencia	Fotos de conjunto y detalle	Sí	Con escala y fecha
Historia	Productos y reparaciones anteriores	No	Si se conoce
Riesgo	Altura, amianto, instalaciones, salud	Sí	Medida de control
Siguiente paso	Visita, especialista o mostrador	Sí	Fecha y responsable

Cómo usarla

Un dato ausente no se rellena con una suposición: se marca como pendiente y se dice al cliente qué falta y cuándo se responderá.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Memoria: señal y nivel de respuesta

Empareja cada señal con el nivel que activa.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

10. Tarjetas de repaso rápido



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Chequeo: ¿decides bien el nivel de respuesta?



Para dominar este tema

El mejor diagnóstico a distancia es el que sabe decir qué no puede responder. Clasificar una consulta no es quitarle importancia: es darle el nivel de respuesta que necesita. Algunas se resuelven en el mostrador con una buena pregunta; otras exigen una visita; otras requieren un especialista y un informe.

La regla que resume la lección: **se promete el proceso, no el resultado**. Se puede prometer recoger los datos, confirmar una fecha sujeta a disponibilidad, explicar qué falta y escalar si hay riesgo. No se puede prometer una causa, un precio cerrado o una garantía antes de haber visto y comprobado. Y ninguna visita justifica subir a una altura sin medios.

- CTE, Documento Básico HS 1 «Protección frente a la humedad»: <https://www.codigotecnico.org/pdf/Documentos/HS/DccHS.pdf> (consulta 2026-10-24).
- Asefapi, «La calidad de las pinturas: pintura de exterior» (2023): https://asefapi.es/wp-content/uploads/2024/03/1_la-calidad-de-las-pinturas-pintura-de-exterior_2023.pdf (consulta 2026-10-24).
- INSST, portal de prevención de riesgos laborales: <https://www.insst.es/> (consulta 2026-10-24).

- Las condiciones de visita, informe y peritaje de Pinturas Especializadas son procedimientos internos pendientes de confirmación; esta lección no las inventa.

Para mirarlo de otra manera

El triaje de urgencias

En urgencias, el primer paso no es operar: es clasificar. Una torcedura y un dolor en el pecho llegan por la misma puerta, pero no reciben la misma respuesta. En la tienda pasa igual: una consulta de color y una fachada que pierde material entran por el mismo WhatsApp, pero no pueden recibir el mismo tratamiento. El triaje no es burocracia; es la forma de no colapsar y de no dejar sin atender lo grave.

La señal de alarma

Si hay riesgo para las personas, la respuesta no es una visita comercial: es detener el uso de la zona y escalar.

Preparar el expediente en diez minutos

1. Apunta contacto, canal y hora de entrada.
2. Haz las cuatro preguntas de triaje y escribe las respuestas literales.
3. Pide dos fotos: una de conjunto y otra de detalle con referencia.
4. Identifica quién decide y si hay que pedir permiso de acceso.
5. Marca los riesgos visibles y el nivel de respuesta propuesto.
6. Deja por escrito qué falta y cuándo se dará la siguiente respuesta.

No conviertas el expediente en un interrogatorio

Se pregunta lo necesario para ayudar, no todo lo que se podría saber. La confianza del cliente también forma parte del diagnóstico.

Referencia curricular

Materia:	Asesoría técnica · Triage y visita
-----------------	------------------------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/decidir-cuando-hace-falta-una-visita-tecnica>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat