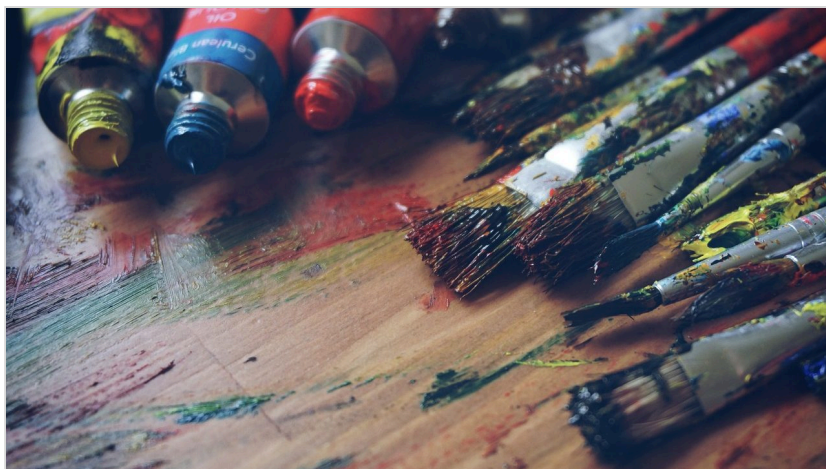


L U M B R E



Evaluar el estado antes de pintar

Materia: Evaluación del soporte · Triage, anotación y escalada

31/10/2026

Antes de empezar

Segunda lección de los fundamentos para asesorar. Enseña a hacer triaje en mostrador, que no es diagnosticar: ver las siete señales que se pueden observar sin subir a un andamio, separar lo que el producto en la mano permite afirmar de lo que solo se puede afirmar viendo la pared, registrar lo observado con su contexto y decidir con criterio qué se resuelve en mostrador, qué se anota y qué se escala.

QUÉ APRENDERÁS

- Hacer el triaje del estado de una pared desde el mostrador: reconocer adhesión, grietas, sales eflorescentes, humedad, pinturas anteriores, suciedad y estado general; decir qué se puede afirmar con el producto en la mano y qué exige visita; y registrar, recomendar y escalar con criterio, sabiendo decir «esto lo tiene que ver quien tiene la facultad».

Evaluar el estado antes de pintar

Supuesto didáctico. Un sábado por la mañana, en la tienda del centro, entra una clienta con un trozo de pintura blanca en la mano y el móvil con una foto: «esto se me ha caído de la pared del salón y quiero taparlo». Pide un bote, no un tratamiento. Mientras tanto, un contratista de Capdepera pide «el mismo blanco del año pasado» y solo trae la dirección de la obra. Detrás de los dos hay una pila de encargos de tarde y ninguna pared a la vista.

Lo que sigue es un caso inventado para practicar: los nombres, las cifras y las referencias son de práctica y no son datos de Pinturas Especializadas.

Qué vas a poder hacer al terminar

Hacer el triaje del estado de una pared desde el mostrador: reconocer adhesión, grietas, sales eflorescentes, humedad, pinturas anteriores, suciedad y estado general; decir qué se puede afirmar con el producto en la mano y qué exige visita; y registrar, recomendar y escalar con criterio, sabiendo decir «esto lo tiene que ver quien tiene la facultad».

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.
- Buena práctica: método razonado del sector; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.

- Decisión interna pendiente: umbrales, productos, facultades y circuitos que debe confirmar dirección.
- Supuesto didáctico: las situaciones, cifras y referencias 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: Qué señales concretas del soporte obligan a dejar de tratar en mostrador y registrar una visita, y quién la autoriza. Qué ancho de grieta se considera el límite para escalar a una valoración técnica. Qué producto y qué familia se ofrecen en cada caso (adhesión, sales, humedad, moho) y con qué ficha técnica se respaldan. Quién puede afirmar la causa de un problema de soporte y con qué facultad, y qué se responde al cliente hasta entonces. Qué garantía se da al cliente sobre el resultado del tratamiento recomendado y qué queda excluido. Qué se hace con las muestras que trae el cliente y con las fotos que se hacen en el mostrador.

1 · Qué es esta lección: triaje, no diagnóstico

Esta lección no enseña a diagnosticar el soporte. El diagnóstico del soporte y de sus patologías tiene su propia ruta técnica, con visita, medición y parte de campo. Aquí el objeto es más pequeño y más concreto: **el triaje en mostrador**.

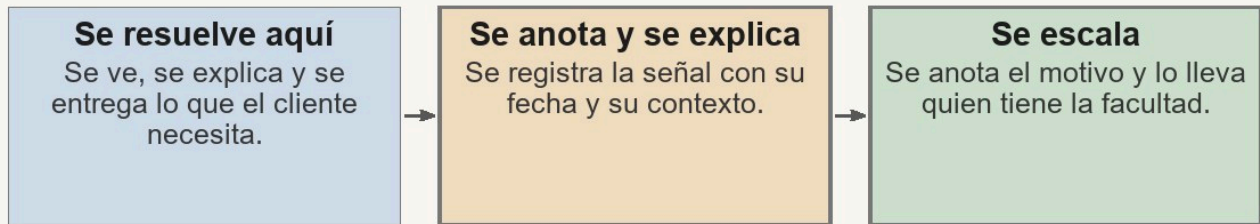
El triaje tiene tres salidas y solo tres:

- **Se resuelve en mostrador.** Se ve, se explica y se entrega lo que el cliente necesita: una limpieza previa, un material de preparación o una explicación honesta de lo que no se puede prometer.
- **Se anota y se explica.** Se registra lo observado con su fecha y su contexto, y el cliente recibe una recomendación con su motivo. El registro es lo que permite que otra persona del equipo, o quien vaya a la obra, parta de los mismos hechos.
- **Se escala.** El caso tiene una señal que no se resuelve en el mostrador. Se anota el motivo, se avisa a quien tiene la facultad y se le dice al cliente que la respuesta le llegará por escrito.

La diferencia entre las tres salidas es lo que separa un mostrador preparado de uno que improvisa. Y hay una frase que resume la postura correcta, la que se dice cuando la señal no es de las que se resuelven con un producto en la mano: **«esto lo tiene que ver quien tiene la facultad»**. Esa frase no es una evasión: es el límite profesional. Lo que no puede hacer es sustituirse por una causa inventada.

Un aviso de método: en esta lección se habla mucho de «lo que se ve» y poco de «lo que se deduce», y esa diferencia es deliberada. El síntoma se puede describir sin herramientas; la causa, no.

Las tres salidas del triaje en mostrador



Esquema didáctico. Los umbrales, los productos y el circuito de escalado los confirma dirección.

Toda atención de mostrador termina en una de estas tres salidas. Nunca en una cuarta.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

1. El triaje en mostrador, en seis pasos



2. Una clienta describe que la pared del salón «está un poco húmeda» y pide un bote de blanco. ¿Qué hace el mostrador?

- ☐ Le vende el producto para humedad del catálogo, porque ella ya ha dicho que es humedad.
- ☐ Le pide una foto y le hace tres preguntas, anota la señal con su ubicación y le explica que, si hay humedad, hay que ver el origen antes de pintar.
- ☐ Le pide que espere un momento, va al almacén y le busca un producto que sirva para paredes con humedad.
- ☐ Le dice que eso lo tiene que ver un técnico y la despacha sin más.

2 · Las siete señales que se miran

Siete señales se miran en mostrador. La lista es corta a propósito: son las que un cliente puede traer, enseñar o describir sin necesidad de subir a un andamio.

- **Adhesión de la pintura anterior.** Si la pintura vieja se levanta en escamas, se agrieta en trozos o suena hueca, la superficie no está admitiendo el sistema. Con una muestra en la mano se ve dónde se separó: en la capa de pintura, en el enfoscado o en el propio yeso.

- **Grietas y fisuras.** Se mira el ancho, la dirección y si la grieta se mueve. El ancho se

mide; el movimiento se comprueba comparando con una marca fechada.

- **Sales eflorescentes.** Las manchas blancas y cristalinas que se cepillan y aparecen en la base de los muros, detrás de los muebles o en la esquina de una habitación fría.

- **Humedad.** Las manchas más oscuras, las zonas blandas o frías al tacto, el olor a cerrado, la pintura ampollada.

- **Pinturas anteriores.** Cuántas capas hay, si son mates o brillantes y si hubo temple. Muchas capas de pintura brillante sobre un soporte poroso son un aviso de desprendimiento.

- **Suciedad.** Polvo, grasa, moho, restos de una obra anterior o polvo de una lijadora.

- **Estado general.** Qué soporte hay debajo (yeso, placa de yeso, hormigón, azulejo), si hay huecos, si el paramento está recto y si faltan trabajos de otros oficios.

Cada señal se puede describir en mostrador. Ninguna se puede explicar en mostrador: la señal dice **qué** pasa; la causa dice **por qué** pasa, y esa es exactamente la frontera entre esta lección y la ruta de diagnóstico técnico.

Siete señales y su respuesta en mostrador

Señal	Qué se ve en mostrador	Qué se hace
Adhesión	La pintura vieja se levanta o suena hueca	Se anota y se explica
Grietas	Ancho, dirección y si se mueve	Se mide; si se mueve, se escala
Sales	Manchas blancas y cristalinas que se cepillan	Se escala: hay agua detrás
Humedad	Manchas oscuras, zonas blandas, olor, ampollas	Se anota y se escala
Pinturas anteriores	Cuántas capas y si son mates o brillantes	Se anota y se explica
Suciedad	Polvo, grasa, moho, restos de obra	Se resuelve: limpieza previa
Estado general	Soporte, huecos, paramento, otros oficios	Se anota y se explica

Esquema didáctico. El momento exacto de escalar y qué producto se ofrece los confirma dirección.

Cada señal tiene una respuesta: resolver, anotar o escalar.

3. Clasifica cada observación según la respuesta que le corresponde en mostrador.

Elementos:

- Hay polvo de una lijadora reciente en el rodapié.
- El acabado de la pared es brillante y el cliente va a pintar encima sin lijar.
- El cliente trae un trozo de pintura desprendida con tres capas.
- Hay una mancha blanca y cristalina en la base del muro.
- El soporte de la habitación es placa de yeso nueva.
- La grieta de la esquina se ha hecho más ancha en dos meses.
- El cliente no ha retirado los muebles de la habitación.
- La pared tiene un desconchón de dos centímetros que se ve desde la puerta.
- Hay olor a cerrado y la pintura está ampollada cerca del balcón.

Se resuelve en mostrador	. . .
Se anota y se explica	. . .
Se escala	. . .

3 · Qué se puede afirmar con el producto en la mano

Con el producto en la mano se pueden hacer cinco cosas, y todas salen del envase y de la ficha técnica:

- **Uso previsto.** Para qué está destinado: interior, exterior, local de alta exigencia, uso profesional. No es lo mismo que el uso que le va a dar el cliente.
- **Soportes compatibles.** Qué superficies admite el producto según su ficha.
- **Acabado.** Mate, satinado o brillante. El brillo es un dato clasificado por norma (UNE-EN 13300), no una impresión personal.
- **Condiciones de aplicación.** Dilución, número de manos, temperatura, tiempo de secado y de repintado.
- **Trazabilidad.** Lote y fecha de fabricación copiados de la etiqueta, y el estado del envase: si está abierto, si ha congelado, si conserva la tapa.

Lo que el producto **no** dice es si esa pared se puede pintar. Esa pregunta no se contesta con la mano llena de bote. Por eso en la misma atención hay que separar dos cosas: lo que el producto permite y lo que el soporte permite.

Y un detalle que se olvida en el mostrador: el producto que llevas en la mano puede no ser el que vas a recomendar. Si la recomendación va a ser una imprimación, una masilla o un producto de tratamiento, hay que comprobar qué hay en el lineal y cuál es

en concreto, con su ficha técnica. Recomendar «algo para humedades» no es recomendar: es dejar el criterio a otro.

Y un apunte de seguridad: la ficha técnica dice también qué precauciones tiene el producto y en qué condiciones no se debe aplicar. Si el uso previsto por el cliente no coincide con el uso previsto del producto, la respuesta no es un producto mejor, es una consulta a la ficha.

4. Une cada afirmación con el dato que la sostiene.

4.	Este producto es de uso interior	-----
4.	Este producto se aplica sobre yeso	-----
4.	Este acabado es mate	-----
4.	Este bote es de la campaña anterior	-----
4.	Esta pared se puede pintar con este producto	-----

Opciones: El uso previsto que declara la etiqueta y la ficha técnica · Los soportes compatibles que declara la ficha técnica · La clasificación de brillo de la ficha técnica · El lote y la fecha de fabricación de la etiqueta · No se deduce del producto: depende del estado del soporte y hay que verlo

4 · Qué trae el cliente y qué se puede ver con ello

El cliente trae lo que puede traer, y cada cosa enseña una cosa distinta.

- **Un trozo de pintura que se ha desprendido.** Enseña el corte: cuántas capas hay, si la separación está en la pintura o en el soporte y qué color y acabado tenía. No enseña el estado del resto de la pared.
- **Una foto.** Enseña lo visible y el entorno de la zona. Una foto con luz natural y con algo que dé escala vale más que cinco minutos de descripción.
- **Un trozo del soporte.** Enseña si el material es poroso, si está blando, si se desmenuza. Se manipula con cuidado y se devuelve al cliente.
- **Un bote del producto anterior.** Enseña el acabado y, con la tapa, si el bote se ha dejado abierto.

La regla es sencilla: **una muestra enseña el punto donde se ha desprendido, no toda la pared.** Del mismo modo, una mancha enseña que hay una mancha, no de dónde viene el agua. Por eso lo que sale de un triaje es una descripción con su contexto, nunca un diagnóstico.

Y hay un gesto que mejora todo lo anterior: **preguntar**. «¿Desde cuándo se despegaba?», «¿En el baño también se nota?», «¿Alguien ha pintado encima?», «¿Le han hecho alguna obra lately?». Las respuestas del cliente son datos, y a veces son el dato que decide si el caso se resuelve en mostrador o se escala.

5. El cliente enseña una foto de una pared de 20 m² en la que la pintura se ha desprendido en una franja de 2 m². ¿Qué porcentaje de la superficie está afectada?

Respuesta: (%)

5 · Humedad, sales y moho: la señal se ve, la causa no se decide

En mostrador se ven señales de humedad; no se diagnostican.

- **Manchas de eflorescencia.** Blancas, cristalinas, que se cepillan y vuelven a salir. La señal es inequívoca: hay agua que sale del soporte y deja sales al secarse. De dónde viene ese agua —una gotera, un arranque de humedad desde el suelo, condensación— no se decide con una foto.
- **Zonas oscuras y blandas.** Tinte más oscuro, textura blanda al tacto, pintura ampollada. La pintura se levanta porque debajo hay agua o vapor; el motivo puede estar a tres metros o a un piso de distancia.
- **Moho.** Manchas negras o verdosas, con olor. El moho necesita humedad y poca luz: por eso aparece en esquinas, detrás de los muebles, en baños sin ventana y en la parte trasera de los armarios.

En los tres casos, la respuesta de mostrador tiene la misma estructura: **no se vende un acabado encima**. Se anota la señal con su ubicación, se explica por qué pintar encima es mala idea —el problema vuelve y la pintura nueva cae con la vieja— y se ofrece lo que sí se puede hacer: la limpieza y el tratamiento que corresponda, o una visita.

Lo que no se hace nunca en mostrador es nombrar la causa: «es humedad por capilaridad», «es condensación», «es una gotera». Esa es la ruta de diagnóstico técnico, con visita y con parte. En mostrador la afirmación correcta es otra: «esto es una señal de humedad; hay que ver el origen antes de pintar». Suena menos rotundo, pero es cierto y se puede sostener.

Y hay una palabra que conviene tener pronta: **cuando no se puede pintar encima, no se vende para pintar encima**. Un producto de tratamiento que se vende sin explicar el tratamiento previo es un producto vendido contra su propia ficha.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

6. Cinco frases que suenan a mostrador. Marca las que no se sostienen.



6 · Grietas: lo que se mide, lo que se anota y lo que se escala

Con una grieta se pueden hacer tres cosas, y solo una de ellas es una valoración.

- **Mirarla.** Se anota dónde está, a qué altura, si cruza la esquina, si aparece en más sitios de la vivienda y si la zona es un rincón sin ventilación.
- **Medirla.** El ancho se mide con una regla, en el centro de la grieta, y se anota en milímetros. El ancho es un dato objetivo que cualquiera puede comprobar después.
- **Comprobar si se mueve.** Se marca un punto sobre la grieta con fecha y se compara días después. Si la marca se ha separado, la grieta se mueve: eso ya no es una fisura de la capa de pintura.

La diferencia entre una fisura superficial y una grieta con movimiento no la decide el mostrador. En el sector se maneja una referencia orientativa de anchura a partir de la cual conviene una valoración técnica, pero el criterio definitivo —qué ancho obliga a escalar en la empresa— lo confirma dirección. Lo que sí es de esta lección es el criterio de fondo: **grieta con movimiento, grieta en esquina o grieta que crece, se anota y se escala**; fisura superficial de la capa de pintura, se anota y se ofrece masilla y lijado, avisando de que una fisura superficial no siempre vuelve a aparecer y que a veces sí.

Y una advertencia práctica: **una grieta que se rellena sin mirar de dónde viene vuelve a aparecer**, y el cliente lo vive como un fallo de la pintura cuando el problema es de la grieta. Por eso el orden es: mirar, medir, anotar, y solo después tratar.

7. El ancho de la grieta se _____ con una regla y el dato se _____ en la ficha de triaje; el movimiento se _____ comparando con una _____ fechada; y cuando la grieta se _____ o la causa no está clara, la decisión es _____ a quien tiene la _____.

7 · Suciedad, limpieza y estado general

La limpieza es la recomendación más fácil de dar y la que más se olvida. Si hay polvo, grasa o moho, la pintura no agarra: el producto se va con el primer roce.

Lo que se dice en mostrador es sencillo y seguro: **el soporte tiene que estar limpio, seco y sin partes sueltas** antes de que se aplique nada. En cuanto al método, no se inventan mezclas ni tiempos: el producto de limpieza que se indique debe usarse como indica su ficha técnica, que es la que fija la dilución, el tiempo de actuación y las precauciones. Si el caso es de moho o de contaminación importante, no se vende un producto cualquiera: se anota y se escala.

El estado general se anota también: el tipo de soporte, si hay huecos o desperfectos que van a quedar a la vista, si faltan trabajos de otros oficios y si el espacio está vacío o se pinta con el mobiliario dentro. Una habitación con los muebles montados y otra vacía no se pueden pintar igual, y esa diferencia la dice el cliente en cinco segundos si se pregunta.

Y hay una consecuencia comercial que conviene tener clara: explicar la limpieza previa no es perder una venta, es evitar la reclamación. Pintar sobre polvo y grasa es la causa más fácil de evitar y, a la vez, la más frecuente.

8. El modo de limpiar y el tiempo de actuación del producto de limpieza los decide el mostrador con su experiencia, sin necesidad de mirar la ficha técnica.

☐ Verdadero

☐ Falso

8 · Qué se anota: la ficha de triaje

Lo que sale de un triaje es un papel, no una impresión. La ficha de triaje tiene seis campos y ninguno es opcional:

1. **Quién y dónde.** Cliente, contacto, dirección y qué estancia o zona.
2. **Qué se ha visto.** La señal, con su ubicación exacta: base, esquina, altura, orientación.
3. **Con qué se ha comprobado.** Foto, muestra, medida o lo que ha dicho el cliente, dicho de dónde viene el dato.
4. **Qué se recomienda y por qué.** Material, motivo y lo que el cliente tiene que hacer antes: limpiar, vaciar, ventilar, apartar muebles.
5. **Qué queda pendiente.** El dato que falta, con su motivo, y quién lo revisa.
6. **Quién lo ha revisado y cuándo.** Con la fecha, porque un triaje de hace tres meses es una información distinta.

Al lado va una regla de datos personales: se anota lo necesario para poder resolver el caso, no lo que el cliente ha contado de más. De una casa se guardan la dirección abreviada, la estancia y la señal; el resto se pide en el momento en que haga falta.

Y una última idea que ordena el resto: **lo que no se anota, no existe.** Una señal vista y no escrita vuelve a ser un recuerdo, y dos personas del equipo acabarán contando historias distintas sobre la misma pared.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Ejemplo resuelto: la pared que se despega



10. Ordena los pasos del triaje en mostrador.

Se mira y se pregunta: qué se ve, desde cuándo y si aparece en más sitios.

Se comprueba con lo que hay delante: una foto, una muestra o una medida sencilla.

Se decide la salida: resolver en mostrador, explicar y anotar, o escalar.

Se anota la señal con su ubicación, la recomendación con su motivo y lo que queda pendiente.

Se entrega al cliente lo que corresponde y se le dice qué va a pasar con lo pendiente.

9 · Qué se escala y cómo: «esto lo tiene que ver quien tiene la facultad»

Hay tres motivos para escalar, y conviene reconocerlos pronto:

- **La señal apunta a una causa que no se ve.** Humedad, sales, grieta con movimiento o un soporte que se desmenuza: el mostrador ve el efecto, no el origen.
- **El cliente pide una garantía del resultado.** «¿Me garantiza que no se va a volver a despegar?» no se puede contestar en mostrador. Una garantía sobre un resultado es una decisión de la empresa, con su alcance y su plazo, y quien la firma no es la persona que está detrás del mostrador.
- **Hay riesgo para las personas.** Si la obra implica trabajo en altura, espacios confinados o materiales que no se identifican, se anota y se escala. El mostrador no vende material para una obra así.

La frase que resume el procedimiento es: **«esto lo tiene que ver quien tiene la facultad»**. Se dice al cliente y se escribe en la ficha. No es un «no» ni un «no me hago cargo»: es una frase que dice exactamente qué va a pasar —alguien lo va a ver— y quién responde. Lo que no puede hacer es ir acompañada de una causa inventada, porque entonces deja de ser un límite profesional y pasa a ser una suposición.

Cómo se escala en la práctica: se anota el pendiente con su motivo y la fecha en que se ha pedido; se avisa a quien corresponda según el circuito de la empresa, que es un procedimiento interno que confirma dirección; y al cliente se le dice lo que va a pasar,

sin fecha prometida y sin importe. Una escalada bien hecha no desaparece: tiene dueño y fecha de petición.

Cuando hay que escalar: dos respuestas al cliente

frente a

Respuesta que no se sostiene

«Esto es humedad por condensación, le pongo una imprimación y queda resuelto.»
Nombra una causa que no se ha visto, promete un resultado que nadie ha evaluado y deja al cliente sin registro. Si la obra falla, no hay nada anotado que explique qué se vio ni qué se hormó.

Respuesta que sí se sostiene

«Esto es una señal de humedad. Anoto dónde aparece, con foto y fecha, y lo escalo para que lo vea quien tiene la facultad.» Describe lo que se ve, deja constancia escrita y explica al cliente que va a haber una valoración. No promete fecha ni importe, y deja el caso con dueño.

Esquema didáctico. El circuito concreto de escalado y las facultades las confirma dirección.

Las dos respuestas no se distinguen por educación, sino por lo que sostienen: una afirma una causa que nadie ha visto y la otra deja constancia de lo pendiente.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

11. El cliente pide que le garantices por escrito que la pared no se volverá a despegar. ¿Qué respuesta es la defendible?



10 · Los errores que cuestan la obra

Los errores de mostrador no se pagan en el mostrador: se pagan en la obra, y a veces en la reclamación.

- **Mirar por encima.** Se mira la pared desde la puerta y se recomienda. La mirada rápida no ve las capas, ni la adhesión, ni el estado de la esquina.
- **No preguntar.** «El cliente sabe lo que quiere» no es un dato. Tres preguntas bien hechas ahorcan más que un bote equivocado.
- **Diagnosticar de más.** Nombrar la causa sin verla es inventar, y en un entorno profesional esa frase se repite, se escribe y acaba en un informe.
- **Vender la solución sin el tratamiento.** Vender una imprimación para una pared con humedad sin explicar el tratamiento previo es vender un problema con envoltorio de producto.
- **Callar lo pendiente.** Si la ficha no dice lo que falta, el siguiente que venga no lo sabe; y el cliente entiende que estaba todo claro.

La postura correcta es la de quien sabe hasta dónde llega: **se responde de lo que se sabe, se registra lo que se ha visto y se pasa lo que no es de aquí.** Esa última

parte no es una dejada de mano: es el trabajo bien hecho.

12. Una clienta se llevó el bote y la imprimación, y el mismo día llama: «me he equivocado, la pared es de yeso y me dijeron que era de hormigón». ¿Qué es lo que falla?

- ☐ La clienta, por no hacer caso de lo que se le explicó en el mostrador.
- ☐ El registro del triaje: si no se anotó con qué se comprobó el soporte ni qué se le explicó, no hay forma de saber qué ocurrió.
- ☐ La etiqueta del producto, que debería indicar para qué soportes es apto.
- ☐ La calidad de la imprimación, que debería ser específica para yeso.

Herramienta de trabajo: ficha de triaje en mostrador

Se rellena en el momento de la atención, con el cliente delante si es posible. La columna de ejemplo es ficticia y sirve para ver el nivel de detalle; no son datos de Pinturas Especializadas. Lo que no se sabe se escribe como pendiente, con su motivo, y no se rellena con suposiciones.

Modelo didáctico de ficha de triaje. Una descripción con su contexto, nunca un diagnóstico.

Campo	Qué se escribe	Ejemplo ficticio	Límite
Quién y dónde	Cliente, contacto, dirección y estancia o zona	Cliente en la tienda del centro, vivienda en Canyamel, salón	Los datos mínimos para poder volver a escribirle
Qué se ha visto	La señal con su ubicación exacta	Mancha blanca y cristalina en la base del muro, unos 40 cm	Descripción, nunca causa
Con qué se ha comprobado	Foto, muestra, medida o declaración del cliente, y de dónde sale	Foto del móvil y muestra del desconchón; ancho de la grieta medido con regla	Anotar siempre el origen del dato
Qué se recomienda	Material, motivo y lo que debe hacer el cliente antes	Limpieza y ventilar la habitación; no pintar hasta ver el origen de la humedad	Sin prometer resultados
Qué queda pendiente	El dato que falta, con su motivo, y quién lo revisa	Visita para localizar el origen de la humedad	Con su motivo y su fecha
Quién y cuándo	Persona que ha hecho el triaje y fecha	Triaje del 12 de octubre, con la clienta delante	El circuito de escalado lo confirma dirección
Datos personales	Solo lo necesario para poder resolver el caso	Nombre, teléfono y estancia; nada más de la vivienda	Se anota lo necesario, no lo de más

Cómo usarla

Regla de escritura: si un dato no está confirmado, se escribe «pendiente» con el motivo y quién puede darlo. Un triaje sin pendientes declarados no es un triaje: es una impresión.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Memoria: señales y respuestas

Empareja cada señal con lo
que se ve y con lo que se
hace.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

14. Tarjetas del triaje en mostrador



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

15. Chequeo: un triaje de mostrador que se sostiene



Para dominar este tema

Evaluar el estado antes de pintar, desde el mostrador, es hacer un triaje: mirar, preguntar, comprobar, decidir y registrar. Siete señales se miran —adhesión de la pintura anterior, grietas y fisuras, sales eflorescentes, humedad, pinturas anteriores, suciedad y estado general— y cada una tiene su respuesta: resolver en mostrador, anotar y explicar, o escalar.

Con el producto en la mano se afirma lo que dice el envase y la ficha técnica: uso previsto, soportes compatibles, acabado, condiciones de aplicación y trazabilidad. Nunca se afirma que esa pared se puede pintar. Con lo que trae el cliente —una muestra, una foto, un trozo del soporte— se describe el punto donde se ha desprendido, no el estado de toda la pared. La señal dice qué pasa; la causa dice por qué, y la causa no se decide sin visita.

Lo que se anota es lo que sostiene el caso: quién y dónde, qué se ha visto, con qué se ha comprobado, qué se recomienda y por qué, qué queda pendiente y quién lo ha revisado. La frase que protege el límite profesional es «esto lo tiene que ver quien tiene la facultad»: es una frase que dice qué va a pasar y quién responde, y que solo se sostiene si no va acompañada de una causa inventada.

Los umbrales, los productos que se ofrecen en cada caso, el circuito de escalado y la garantía sobre el resultado quedan pendientes de que dirección los defina. Esta evaluación acredita el conocimiento del método; el manejo del producto, de la máquina y de la seguridad se verifica con supervisión en el puesto.

- Fichas técnicas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas (AMPP, Jotun, AkzoNobel, PPG y Sherwin-Williams): fuente operativa para uso previsto, soportes compatibles, rendimiento, dilución y secado; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno (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).
- Criterios de la Organización Mundial de la Salud sobre humedad y moho en edificios (OMS, «Guidelines for indoor air quality: dampness and mould», 2009): contexto para no tratar el moho como una suciedad más (consulta 2026-10).

Para mirarlo de otra manera

Quien recibe el coche en el taller

En un taller, la persona que recibe el coche no desmonta el motor: anota el ruido, comprueba lo básico —la rueda, el nivel, si hay alguna luz encendida— y decide si el coche entra en el taller o vuelve a la calle con una explicación. En el mostrador de una tienda de pinturas pasa lo mismo: se anota lo que se ve, se comprueba lo comprobable y se decide si el caso entra en obra o vuelve al cliente con una explicación. Lo que no se hace en ninguno de los dos sitios es inventar el diagnóstico para quedar bien.

La analogía tiene un límite

El taller puede desmontar el motor porque esa es su competencia. El mostrador no tiene competencia para diagnosticar un soporte: por eso su salida es «se anota y se escala», y nunca «se diagnostica».

De la puerta a la ficha, en seis pasos

1. Mira y pregunta: qué se ve, desde cuándo y si aparece en más sitios.
2. Comprueba con lo que hay delante: foto, muestra o medida sencilla.
3. Decide la salida: resolver en mostrador, explicar y anotar, o escalar.
4. Anota la señal con su ubicación, la recomendación y su motivo.
5. Escribe lo que queda pendiente, quién lo revisa y con qué fecha.
6. Entrega lo que corresponde y explica qué va a pasar con lo pendiente.

El atajo que no funciona

Vender el producto y anotar después. Si el registro va a medias, la próxima persona repetirá la conversación desde cero y el cliente oirá dos versiones. Anotar es parte de la atención, no un trámite posterior.

Repasa antes de triar

- Identificar el soporte y el entorno (28477): qué soporte hay y dónde está cada cosa.
- Leer una ficha técnica y encontrar sus límites (28459): lo que el producto dice y lo que no dice.
- Preparación, imprimación y sistema completo (28480): por qué la preparación decide el resultado.
- Estimar cantidades con criterio (28481): dimensionar sin inventar.
- Entender familias y prestaciones (28479): para qué sirve cada familia y cuál no.

Esta lección no sustituye al diagnóstico

Prepara el terreno para la ruta de diagnóstico técnico: cuando el caso se escala, quien lo recibe encuentra un triaje con fotos, medidas y fechas, no una impresión.

Referencia curricular

Materia:

Evaluación del soporte · Triage, anotación y escalada

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/evaluar-el-estado-antes-de-pintar>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat