

L U M B R E



Mantenimiento de hoteles, viviendas y comunidades

Materia: Mantenimiento · Hoteles, viviendas y comunidades

31/10/2026

Antes de empezar

Cuarta lección de la ruta náutica. Enseña a tratar al hotel, la empresa de mantenimiento y la comunidad de propietarios como lo que son: un cliente que compra un programa por fases, no un bote. Trabaja con fases, con una referencia escrita de color y con una lista de lo que queda fuera del plan.

QUÉ APRENDERÁS

- Distinguir al cliente de mantenimiento del cliente de una venta puntual, ordenar un programa de mantenimiento en fases con su condición de entrada y su documento de cierre, mantener el color entre fases con una referencia escrita, documentar las unidades que quedan fuera del plan y acordar por escrito el alcance de lo que el cliente llama Crucero, separando lo que se responde en el mostrador de lo que decide dirección técnica.

Mantenimiento de hoteles, viviendas y comunidades

Supuesto didáctico (ficticio). Un martes por la mañana, en el mostrador del centro, entra el jefe de mantenimiento de un hotel de noventa habitaciones de la playa del centro. Trae un plano de plantas y una lista de catorce habitaciones «para antes de la temporada». Pide un presupuesto único y un plazo cerrado.

Detrás, un administrador de fincas de una comunidad de veintidós viviendas de Cala Blana pregunta por la fachada y por la humedad de un bajo. Y al final de la mañana, un encargado de una empresa de mantenimiento quiere resolver un garaje.

Los tres dicen «pintar» y los tres necesitan cosas distintas: un plan por fases, una referencia de color que aguante dos años y una lista de lo que no entra. Todo lo que sigue es un caso inventado para practicar el método; los nombres, las cifras y las referencias son de práctica.

Qué vas a poder hacer al terminar

Distinguir al cliente de mantenimiento del cliente de una venta puntual, ordenar un programa de mantenimiento en fases con su condición de entrada y su documento de cierre, mantener el color entre fases con una referencia escrita, documentar las unidades que quedan fuera del plan y acordar por escrito el alcance de lo que el cliente llama Crucero, separando lo que se responde en el mostrador de lo que decide dirección técnica.

- Hecho verificado: consta en la norma citada o en la ficha técnica y de seguridad del producto.
- Buena práctica: método razonado de mostrador; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Decisión interna pendiente de confirmar: lo que la empresa todavía no ha documentado y que aparece en el apartado de pendientes.
- Supuesto didáctico: las situaciones, las cifras y los nombres marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos de la empresa ni de un cliente real.

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: El alcance exacto de «Crucero»: qué incluye, qué zonas y qué fases cubre, qué excluye, quién lo ejecuta y con qué material. El formato de la referencia escrita de color por zona que se usa en la empresa: qué campos tiene, quién la firma y dónde se archiva. Las condiciones de garantía y los plazos de entrega y ejecución que se pueden comprometer en un plan de mantenimiento por fases, y quién los autoriza. El procedimiento con las unidades que quedan fuera del plan: quién las autoriza, cómo se presupuestan y con qué documento se comunican al cliente. La documentación que aporta el cliente y la que aporta la empresa en cada fase, y qué se exige para dar por cerrada una fase.

1 · El cliente de mantenimiento no es un cliente de bote

El hotel, la empresa de mantenimiento y la comunidad de propietarios no compran pintura: compratan un **programa**. La diferencia se ve en la pregunta que hacen. Un cliente particular pregunta «¿qué me llevo?»; un cliente de mantenimiento pregunta «¿cada cuánto vuelvo, en qué orden y con qué garantía de que el color no cambia?». Quien compra no es quien mira: es el jefe de mantenimiento del hotel, el encargado de la empresa de servicios o el administrador de fincas de la comunidad, y cada uno de ellos tiene su propia forma de explicar lo que quiere.

Lo que cambia en el mostrador es el entregable. A un particular se le entrega un producto y unas condiciones. A un cliente de mantenimiento se le entrega un **documento de trabajo por fases**, con el alcance de cada fase, las zonas, la referencia de color y lo que queda fuera. Ese documento es lo que la empresa de mantenimiento archiva, lo que la comunidad aprueba en junta y lo que permite que dentro de dos años la fase siguiente se parezca a la anterior.

Y hay un detalle que en el mostrador se olvida a menudo: en estos edificios hay gente dentro mientras se trabaja. Un huésped, un vecino, un compañero de otra empresa. De ahí salen tres requisitos que en una venta particular no se miran: **bajo olor, secado rápido y ejecución por tramos**, para poder trabajar sin cerrar el edificio entero.

La consecuencia es una regla de trabajo: antes de dar cualquier dato de este cliente hay que preguntar por las **zonas**, por el **calendario de uso del edificio** y por **qué partes del encargo se hará cada fase**. Sin esos tres datos, la respuesta del mostrador será una estimación sin base.

Cuatro clientes de mantenimiento, cuatro entregables

Cliente	Quién decide	Qué compra	Qué exige por escrito
Hotel	Jefatura de mantenimiento	Un programa por fases sobre un edificio en uso	Alcance por fases, color por zona, orden de ejecución y condiciones de uso
Empresa de mantenimiento	Encargado o responsable de servicio	Suministro y soporte técnico para varios contratos	Condiciones del producto, compatibilidades y lo que queda fuera de cada contrato
Comunidad de propietarios	Administrador de fincas o junta de vecinos	Obras acordadas por fases, sin interrumpir el uso	Alcance aprobado, unidades fuera de plan y referencias de color
Vivienda y locales	Propietario o arrendatario	Una intervención puntual con más de una zona	Zonas, acabado y qué se hace y qué no se hace

Esquema didáctico. Los procedimientos y formatos de cada tipo de cliente los confirma dirección técnica; aquí solo se describe la diferencia de fondo.

El mismo producto, cuatro clientes distintos: lo que cambia es el documento que hay que entregar.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Ejemplo: el hotel que no puede cerrar los pasillos



2. El jefe de mantenimiento de un hotel pide «un presupuesto cerrado para pintar las catorce habitaciones antes de la temporada». ¿Qué es lo primero que hace el mostrador?

- ☐ Calcular los metros cuadrados y dar el precio del producto más barato que aguante en zonas con humedad.
- ☐ Preguntar por las zonas, por el calendario de ocupación y por qué partes del encargo se harán en cada fase, y entregar después un plan por zonas con su referencia de color.
- ☐ Ofrecer un descuento por el volumen para no perder el encargo y resolver las dudas después.
- ☐ Pedir al pintor de mantenimiento que pase por el hotel y que sea él quien decida el sistema.

2 · Las zonas del edificio y la exigencia que domina cada una

El edificio se divide en zonas y cada zona tiene una exigencia que la domina. Es el mismo principio que se aplica a un barco, y aquí importa todavía más porque hay zonas de uso muy distinto conviviendo bajo el mismo techo.

- **Pasillos y escaleras:** alto tráfico, desgaste por roce y una limpieza diaria que no puede esperar.
- **Ascensores:** superficie pequeña, con exigencia de aplicación rápida y secado rápido porque la cabina no puede quedar fuera de servicio mucho tiempo.
- **Fachadas:** exposición a la intemperie, sol y lluvia, y la necesidad de cubrir microfisuras de la imagen.
- **Piscinas:** resistencia a los productos de tratamiento del agua y protección antideslizante en bordes y zonas de paso.
- **Jardines y patios:** humedad del terreno y de la vegetación, con exigencia de transpirabilidad.
- **Baños de habitaciones y vestuarios:** humedad constante, riesgo de moho y limpieza frecuente.
- **Dormitorios:** bajo olor, secado rápido y acabado estético, porque la habitación se ocupa el mismo día.
- **Salones y zonas de estar:** desgaste y lavabilidad.

De ahí salen los cuatro requisitos generales que se repiten en todos los encargo de mantenimiento: **resistencia al desgaste, fácil limpieza, bajo olor y secado rápido.**

La regla es la de siempre: cada zona tiene requisitos distintos y no se usa el mismo producto en todas. Un plano del edificio con las zonas dibujadas vale más que cualquier lista de precios, porque es lo que permite ordenar el trabajo y explicar por qué dos partes del mismo encargo no llevan lo mismo.

Zonas del edificio y exigencia dominante

Zona	Exigencia dominante	Requisitos que se cruzan
Pasillos y escaleras	Tráfico y roce constante	Desgaste, lavabilidad y limpieza rápida
Ascensores	Superficie pequeña en uso	Aplicación y secado rápidos
Fachadas y balcones	Sol, lluvia y cambios de temperatura	Intemperie, cubrimiento de microfisuras
Piscinas y borde de vaso	Agua tratada y tránsito en mojado	Resistencia química y antideslizante
Jardines y patios	Humedad del terreno y vegetación	Transpirabilidad y resistencia a humedad
Baños y vestuarios	Humedad constante y moho	Antimoho, resistencia a humedad y lavabilidad
Dormitorios y habitaciones	Ocupación inmediata	Bajo olor, secado rápido y acabado estético
Salones y zonas de estar	Uso intensivo y limpieza	Desgaste y lavabilidad

Esquema didáctico. Las referencias concretas de cada familia las confirma el catálogo de Juliá; aquí se describe la exigencia de cada zona.

Cada zona pide algo distinto. La columna de la derecha es la que decide el producto.

3. Clasifica cada zona del edificio según la exigencia que la domina.

Elementos:

- Pasillos y escaleras: mucho tránsito, roce de las maletas y limpieza diaria.
- Suelos de los locales comerciales con rotación alta de clientes.
- Baños y vestuarios: humedad constante, moho y limpieza frecuente.
- Piscina y borde de vaso: agua tratada y tránsito con el suelo mojado.
- Fachadas y balcones: sol, lluvia y cambios de temperatura.
- Jardines y patios: humedad del terreno y de la vegetación.
- Dormitorios y habitaciones: se pintan y la habitación se ocupa el mismo día.
- Ascensores: la cabina no puede quedar fuera de servicio mucho tiempo.

Tráfico y desgaste	• • •
Agua y humedad	• • •
Intemperie y luz	• • •
Olor y secado rápido	• • •

3 · Las familias de producto y su encaje con la zona

La misma exigencia se resuelve con familias de producto distintas, y cada familia tiene un encaje que conviene decir con claridad en el mostrador.

- **Fachadas:** pintura elástica para cubrir microfisuras y resistir la intemperie; acabado transpirable cuando hay humedad en el muro; familia con acción biocida cuando el riesgo de moho o de algas está localizada.
- **Piscinas:** acabado resistente a los productos de tratamiento del agua (cloro), y sistema antideslizante en bordes, rampas y zonas de paso.
- **Interiores:** acabado lavable y resistente al desgaste para pasillos, escaleras y ascensores; familia con acción antimoho para baños y cocinas; acabado de bajo olor para habitaciones.
- **Suelos:** esmalte resistente al desgaste en zonas de alto tráfico, y sistema antideslizante en escaleras, rampas y bordes de piscina.

La regla que más veces se incumple en obra es la de no usar un acabado de interior en una fachada: una película formulada para un interior no tiene ni el mismo comportamiento ni la misma duración frente al sol y la lluvia, y cuando falla, la reparación cuesta mucho más que la pintura inicial.

Y hay un matiz de venta que conviene dominar: **el acabado también es color**. El mismo tono en mate y en satinado se ve distinto, y esa diferencia es la que hace que dos fases del mismo encargo parezcan dos colores distintos cuando en realidad lo que cambió fue el acabado.

Este capítulo se queda en la familia y en su función. Las referencias concretas, sus rendimientos y sus precios los confirma el catálogo de la empresa, y lo que no consta se escribe como pendiente en el plan.

Familias de producto y lo que resuelve cada una

Elástica de fachada

Cubre microfisuras y resiste la intemperie. Es una familia de exterior, no de interior.

Transpirable

Deja salir la humedad del muro. Se elige cuando el problema es la humedad en el soporte.

Con acción biocida

Protege de moho y algas en zonas húmedas. Es una familia con marco regulatorio propio.

Resistente al agua tratada

Aguanta el cloro y los productos de limpieza de las piscinas.

Lavable y de bajo olor

Interior de alto tráfico y habitaciones: se limpia sin estropear y no molesta a quien ocupa.

Antideslizante

Bordes de piscina, rampas y escaleras. Depende de la preparación del soporte.

Esquema didáctico. Las referencias disponibles en el catálogo y sus condiciones de uso las confirma dirección técnica.

Seis familias y una propiedad cada una. La familia no es el producto: el producto es una referencia del catálogo.

4. Une cada zona del edificio con la familia de producto que le corresponde.

4.	Fachadas y balcones	-----
4.	Baños y vestuarios	-----
4.	Piscina y borde de vaso	-----
4.	Pasillos y escaleras	-----
4.	Habitaciones de huéspedes	-----

Opciones: Pintura elástica que cubre microfisuras y aguanta la intemperie · Acabado con acción antimoho, lavable y resistente a la humedad · Acabado resistente al agua tratada y sistema antideslizante · Acabado lavable y resistente al desgaste · Acabado de bajo olor y secado rápido

4 · El programa de mantenimiento por fases

Un plan de mantenimiento no es un trabajo grande: es una secuencia de trabajos pequeños con orden. Cada fase tiene tres cosas: **qué necesita para empezar, qué produce al terminar y quién la cierra**. Sin esas tres cosas, un plan es una lista de intenciones.

Fase 0 · Diagnóstico y zonificación. Se inventarían las zonas, se anota el estado de cada una y se separan las partes que no entran en el plan. Produce el inventario de zonas.

Fase 1 · Preparación del alcance. Se decide qué zonas van en cada fase, qué familia corresponde a cada una y se abre la referencia escrita de color por zona. Se cierra con la lista de unidades fuera de plan.

Fase 2 · Ejecución por zonas. Se trabaja por zonas en el orden en que el edificio lo permite: primero las de menos uso, después las de mayor tránsito, y siempre por tramos para no cerrar el edificio. De cada fase se guarda el parte de trabajo con lo aplicado.

Fase 3 · Verificación y cierre. Se compara el resultado con la referencia de color, se anotan las desviaciones y se entrega la documentación de la fase. Es la fase que convierte un trabajo en un plan.

Fase 4 · Mantenimiento y renovación. Se programan los retoques y las renovaciones periódicas por zona, y se conserva la referencia de color para que la siguiente fase case con la anterior.

El orden no es un capricho: la fase 1 escribe la referencia de color que la fase 2 usa y que la fase 3 verifica. Si se ejecuta al revés, el color deja de ser un dato y pasa a ser una impresión.

Un programa de mantenimiento en cinco fases

1

Fase 0 · Diagnóstico: inventariar zonas, anotar el estado de cada una y separar lo que no entra

2

Fase 1 · Preparación: decidir qué zonas van en cada fase y abrir la referencia escrita de color

3

Fase 2 · Ejecución: trabajar por zonas y por tramos, con protección y con el parte de trabajo de

4

Fase 3 · Verificación: comparar con la referencia de color, anotar desviaciones y cerrar la fase

5

Fase 4 · Mantenimiento: programar retoques y renovaciones por zona conservando la

Esquema didáctico. Los plazos de cada fase y las condiciones de garantía los confirma dirección técnica; no se comprometen en el mostrador.

Cinco fases. Cada una recibe un documento de la anterior y deja uno para la siguiente.

5. Ordena las fases del programa de mantenimiento desde el diagnóstico hasta la renovación programada.

Ejecución por zonas y por tramos, con protección y parte de trabajo.

Diagnóstico: inventariar zonas, anotar su estado y separar lo que no entra en el plan.

Mantenimiento: programar retoques y renovaciones por zona conservando la referencia de color.

Preparación: decidir qué zonas van en cada fase y abrir la referencia escrita de color.

Verificación: comparar con la referencia, anotar desviaciones y cerrar la fase por escrito.

5 · El color entre fases: la referencia escrita

El color de un plan de mantenimiento no se sostiene con la memoria de nadie. Se sostiene con un **documento**: la referencia escrita de color por zona. Entre la fase 1 y la fase 2 puede pasar un año, pueden cambiar los lotes, puede que ni sea la misma persona la que cierra el encargo. Lo único que sobrevive es lo escrito.

Esa referencia tiene que recoger, como mínimo, lo siguiente: la **zona** a la que se aplica; el **nombre y el código del color**; el **acabado** (mate, satinado o brillo), porque el acabado forma parte del color a efectos de percepción; el **colorante** usado, que es lo que de verdad determina el tono; la **muestra física** aplicada, con la fecha y el lugar donde se guarda; y la **fase** a la que pertenece.

La muestra física es el detalle que más se olvida y el que más vale. Un código de color escrito sirve para pedir material; una muestra guardada sirve para igualar. Cuando llega un lote nuevo de la misma referencia y el tono se ve distinto, la muestra es lo que permite demostrar la diferencia y decidir con criterio.

Y hay una consecuencia incómoda que conviene decir de frente: **un acabado distinto con el mismo color es un color distinto**. Si la fase 1 se hizo en satinado y la fase 2 en mate, el resultado no es un error de pintura, es una decisión que hay que documentar antes de empezar. Cambiar de acabado a mitad de un plan, sin avisar, es una de las causas más habituales de reclamación en este tipo de encargos.

Lo que no puede hacer este documento es inventar lo que no está en el catálogo: los códigos de color que la empresa puede dar son los que hay, y los que no constan se escriben como pendiente.

La referencia escrita de color por zona

Campo	Qué se escribe	Para qué sirve
Zona	Parte del edificio y, si procede, habitación o local	Que la referencia sea inequívoca al pedir y al aplicar
Nombre y código del color	Denominación y código de la referencia del catálogo	Pedir el mismo material en la fase siguiente
Acabado	Mate, satinado o brillo	El acabado forma parte del color percibido
Colorante	Sistema de colorante con el que se formuló	Lo que determina el tono de verdad
Muestra física	Muestra aplicada, con fecha y lugar de custodia	Comparar y demostrar la diferencia entre lotes
Fase	Fase del plan a la que pertenece	Saber qué se compara con qué

Esquema didáctico. El formato definitivo de la referencia y quién la firma los confirma dirección técnica.

Seis campos. El color y el acabado van juntos, y la muestra física es lo que permite igualar la fase siguiente.

6. La referencia escrita de color se abre por _____ del edificio y en cada línea se anota el nombre y el _____ del color, el _____ (mate, satinado o brillo) y el _____ con el que se formuló. Además se guarda una muestra física del color aplicado, con su fecha, para poder igualar la fase siguiente. Lo que no está escrito no se puede defender.

6 · Las unidades que quedan fuera del plan

En un encargo de mantenimiento hay siempre partes del trabajo que no entran en el plan. La humedad de un bajo que necesita impermeabilización, la reparación de una fachada agrietada, un portal que hay que rehacer: son unidades reales, las ve el cliente y las pide. Lo que no puede hacerse es meterlas en el plan sobre la marcha.

La diferencia entre una unidad dentro del plan y una unidad fuera del plan no es de tamaño, es de **responsabilidad**. Dentro del plan, el trabajo tiene familia, color, fase, referencia y documento de cierre. Fuera del plan, eso no existe todavía, y por eso no se puede cotizar ni fecha.

El procedimiento en el mostrador tiene cuatro pasos: **anotar** la unidad en una lista aparte, la de fuera de plan, con la zona y el motivo por el que queda fuera; **clasificar** el motivo, que normalmente será que necesita otro profesional, que no estaba

acordada, o que el cliente la pide ahora; **comunicarlo por escrito** al cliente con ese motivo, para que la decisión de incluirla o no sea de quien corresponde; y **no dar precio ni plazo** de una unidad que no está en el plan, aunque el cliente lo pida en el momento.

El motivo importa más de lo que parece. Una unidad fuera del plan no es una unidad rechazada: es una unidad que necesita otro camino. Y el mejor servicio en esos casos es exactamente el mismo que en el resto del plan: dejar constancia de lo que se ha pedido, de lo que se ha recomendado y de quién tiene que decidir.

Qué se hace con una unidad fuera del plan

- 1 Anotar la unidad en una lista aparte, con la zona y una descripción de lo que se ha visto.
- 2 Clasificar el motivo: requiere otro profesional, no estaba acordada, o el cliente la pide ahora.
- 3 No dar precio ni plazo de una unidad que no está en el plan, aunque se pida en el mostrador.
- 4 Comunicar por escrito al cliente qué unidad queda fuera y por qué, para que decida quien
- 5 Dejar constancia del motivo y de a quién se ha escalado, y seguir con el plan sin mezclar la

Esquema didáctico. Quién autoriza a incluir una unidad y con qué documento se comunica lo confirma dirección técnica.

Cinco pasos. El último, comunicar por escrito, es el que protege al cliente y a la empresa.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

7. Ejemplo: la comunidad con humedad en el bajo



ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

8. Cinco frases sobre una unidad que queda fuera del plan de mantenimiento. Marca las que no se sostienen.



7 · Crucero: lo que hay que acordar por escrito

En los encargos de mantenimiento que llegan al mostrador aparece un elemento con el nombre **Crucero**. Lo que hay que decir aquí es algo incómodo pero exacto: **el alcance de Crucero no consta en el material disponible**, así que esta lección no describe lo que cubre ni lo que deja fuera. Inventarlo sería el error más grave que se puede cometer en este oficio.

Lo que sí es enseñable, y es la parte útil, es **cómo se acuerda por escrito** antes de que Crucero aparezca en un plan, en un presupuesto o en un parte de trabajo. Los puntos que hay que cerrar son cinco: **qué incluye y qué excluye; qué zonas y qué fases cubre; quién lo ejecuta** (el personal de la empresa, el mantenimiento del cliente o un tercero) y quién lo aprueba; **con qué material y con qué referencia de color** se ejecuta; y **qué documento se genera** cuando se ejecuta, para que quede dentro del mismo sistema de fases que el resto del plan.

Y una regla que lo ordena todo: si el alcance no está escrito y firmado, Crucero no entra en el plan. Se puede hablar con el cliente de lo que pide, se puede tomar nota de su descripción y se puede dejar constancia de que el alcance está pendiente de confirmar por parte de la empresa, pero no se puede cotizar ni ejecutar una partida cuyo alcance nadie ha definido.

El detalle de las unidades que Crucero no cubre tampoco se inventa: se anotan en la lista de fuera de plan, igual que las demás, y se comunican por escrito.

Lo que hay que acordar por escrito sobre Crucero

Punto	Qué se escribe	Quién lo confirma
Alcance	Qué incluye y qué excluye, con las exclusiones enumeradas	Dirección técnica de Juliá, con el cliente
Zonas y fases	Qué zonas cubre y en qué fase del programa se ejecuta	Dirección técnica de Juliá, con el cliente
Ejecución	Quién lo ejecuta y quién lo aprueba	El cliente, con el acuerdo de Juliá
Material y color	Qué familia se usa y con qué referencia de color por zona	Juliá, con la ficha del producto
Documento	Qué parte o acta se genera al ejecutarlo	Pendiente de definir por dirección técnica

Esquema didáctico. El alcance real de Crucero está pendiente de confirmación por la empresa; esta tabla es el modo de acordarlo, no su contenido.

Cinco puntos. Mientras no estén escritos, Crucero no entra en el plan.

9. Crucero puede empezar a ejecutarse en una fase mientras se confirma su alcance, siempre que quede anotado en el parte de trabajo de esa fase.

☐ Verdadero

☐ Falso

8 · La documentación que sostiene el plan

Un plan de mantenimiento se apoya en documentos, y conviene saber cuáles son y de dónde salen.

- **Alcance por fases**, con lo que entra y lo que no entra en cada una.
- **Referencia escrita de color por zona**, con su muestra física.
- **Relación de unidades fuera del plan**, con su motivo.
- **Acuerdos sobre Crucero**, si el encargo lo incluye.
- **Condiciones de ejecución**: accesos, horarios de uso del edificio, protección del mobiliario, limpieza de la zona de trabajo y qué aporta el cliente.
- **Documentación de obra**, que es la que da el soporte legal al conjunto.

Sobre esa última hay dos normas que conviene tener presentes. La **Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación**, regula el libro de órdenes y asistencias en su artículo 12, que es donde se registra lo que ocurre en la obra y quién lo ordena. Y el **Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo**, por el que se aprueba el

Código Técnico de la Edificación, fija las exigencias básicas de calidad y seguridad de los edificios, incluida la durabilidad de los elementos que se van a renovar.

Lo que no aparece en ninguno de esos documentos son los plazos, los precios y las garantías de este tipo de encargo: son decisiones de la empresa que hay que confirmar y que se escriben en el plan cuando están confirmadas. La lección enseña la estructura; los compromisos los pone quien los puede poner.

Lo que sostiene el plan y lo que no	
frente a	
<p>Se sostiene</p> <p>Alcance por fases y zonas. Referencia escrita de color con su muestra. Relación de unidades fuera del plan. Acuerdos escritos sobre Crucero. Condiciones de ejecución acordadas. Libro de órdenes y asistencias (LOE, art. 12). Exigencias del Código Técnico (RD 314/2006).</p>	<p>No se sostiene</p> <p>«El color va a ser el mismo que el del año pasado.» «Esta unidad la metemos en la fase que toca.» «Crucero cubre lo que acordemos.» «En un mes está todo hecho.» «Va con garantía de por vida.» Sin documento no hay color que igualar. Sin documento no hay plazo que sostener.</p>

Esquema didáctico. Los plazos, los precios y las garantías los confirma dirección técnica; la estructura documental es la que enseña esta lección.

A la izquierda, lo que se puede defender. A la derecha, lo que no se puede sostener.

10. El artículo 12 de la Ley de Ordenación de la Edificación, que regula el libro de órdenes y asistencias, pertenece a la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación. ¿En qué año se publicó esa ley?

Respuesta:

9 · Ejemplo resuelto: dos encargos, dos planes

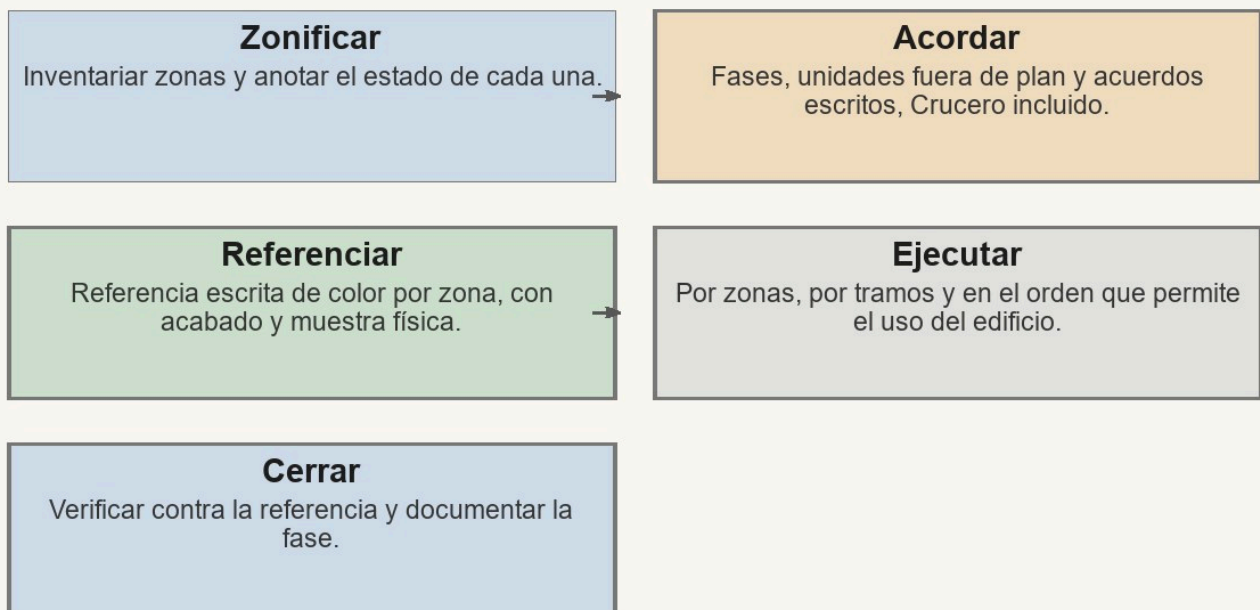
Vuelven los tres clientes del supuesto con los datos que faltaban.

El hotel. El jefe de mantenimiento manda el plano de las plantas y explica el uso real: el vestíbulo y los pasillos de la planta baja se limpian a diario y se usan desde las seis de la mañana; las catorce habitaciones se pueden cerrar entre la una y las cuatro, y las zonas de servicio se pueden pintar en domingo. El plan queda en tres fases: fase 1, vestíbulo, pasillos y escaleras, con acabado satinado y ejecución por tramos de dos plantas; fase 2, las catorce habitaciones, en mate, entre la una y las cuatro; fase 3, la fachada, que va con su propia familia. El color se escribe antes de empezar: cada zona con su referencia, su acabado, su colorante y su muestra física, guardada con la fase a la que pertenece. La diferencia de acabado entre pasillos y habitaciones está acordada por escrito, porque el mismo tono se ve distinto y eso hay que decidirlo antes, no después.

La comunidad. El administrador de fincas trae la lista de zonas acordadas: escalera, rellanos y fachada. En la visita a un bajo se ve una mancha de humedad en la pared del fondo. La humedad es de origen estructural y necesita un profesional: la unidad se anota en la lista de fuera de plan, con su zona y su motivo, y se comunica por escrito al presidente de la comunidad. No entra en la fase de fachada ni se le da precio en el mostrador. La fachada, en cambio, tiene fisuras superficiales de superficie y se renueva con la familia elástica, con su referencia de color y su fase de verificación.

La empresa de mantenimiento. Pide lo mismo para tres contratos: fase, familia, referencia de color por zona y parte de trabajo. Lo que cambia entre un contrato y otro no es el sistema, es el calendario.

El método aplicado a los dos encargos



Esquema didáctico. El caso es inventado para practicar; los plazos y las garantías no se comprometen en el mostrador.

Cinco pasos. Los dos casos del supuesto siguen exactamente este recorrido.

11. En la fase 2 del hotel, el aplicador abre un lote nuevo de la misma referencia de color y al aplicarlo en una habitación de prueba se ve más claro que en los pasillos de la fase 1. ¿Qué debería hacer el responsable de la fase?

- ☐ Continuar: es el mismo código de color, así que el tono tiene que ser el mismo.
- ☐ Comparar con la muestra física guardada en la fase 1 y, si la diferencia es visible, no continuar y documentar la incidencia antes de seguir.
- ☐ Ajustar el tono mezclando un poco de blanco en el bote para igualarlo a ojo.
- ☐ Repintar también los pasillos de la fase 1 con el lote nuevo para que todo el hotel tenga el mismo tono.

Reflexiona: ¿Qué pasaría si la diferencia de tono no se hubiera detectado en una habitación de prueba, sino ya en trece habitaciones terminadas?

10 · Los límites del mostrador

Un cliente de mantenimiento es un cliente que vuelve, y por eso el mostrador tiene que ser especialmente cuidadoso con lo que promete.

Lo que sí se puede decir: qué familia corresponde a cada zona, qué condiciones de uso tiene el producto, cómo se estructura el plan en fases, cómo se escribe la referencia de color, qué unidades quedan fuera del plan y por qué, qué puntos hay que acordar por escrito sobre Crucero y qué parte del encargo necesita otro profesional.

Lo que no se dice: cuánto durará cada fase, qué garantía se da sobre la obra, cuánto cuesta cada fase, qué incluye exactamente Crucero mientras no esté escrito, ni qué resultado tendrá el color dentro de dos años. Eso depende de decisiones de la empresa y de las fichas de los fabricantes, y le corresponde a dirección técnica confirmarlo y ponerlo por escrito.

Hay una última frontera que conviene tener presente. Esta lección enseña un **método**: zonificar, ordenar en fases, referenciar el color por escrito, documentar lo que queda fuera y escalar con una pregunta concreta. La prueba en línea acredita que se conoce ese método. No acredita la competencia para aplicar un sistema en un hotel en uso, ni para firmar el libro de órdenes y asistencias, ni para decidir sobre un soporte. Eso se verifica con supervisión en el puesto, con la ficha delante y con el producto en la mano.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE
EN LUMBRE

12. El jefe de mantenimiento te pide por escrito que le garantices que el color de la fase 2 será idéntico al de la fase 1 durante los dos años del contrato, y que Crucero cubre también la fachada. ¿Qué le respondes?



Herramienta de trabajo: referencia escrita de color por zona

Se abre en la fase 1 de cada programa de mantenimiento, antes de comprar material y antes de empezar a pintar. La columna de ejemplo es ficticia y sirve para ver el nivel de detalle; los códigos de color y las referencias los confirma el catálogo de la empresa, y lo que no consta se escribe como pendiente, con su motivo.

Modelo didáctico de referencia de color. Los valores de ejemplo son inventados para practicar y no son datos de la empresa.

Zona	Nombre y código del color	Acabado	Colorante	Muestra física	Fase
Vestíbulo y conserjería	Marrón perla 01	Satinado	Mezcla de óxidos y blanco	Muestra A-01, guardada con la fase 1	Fase 1

Zona	Nombre y código del color	Acabado	Colorante	Muestra física	Fase
Pasillos de plantas 0 a 2	Marrón perla 01	Satinado	Mezcla de óxidos y blanco	Muestra A-02, guardada con la fase 1	Fase 1
Habitaciones 101 a 114	Arena 04	Mate	Mezcla de blanco y tierra	Muestra B-01, guardada con la fase 2	Fase 2
Escaleras y rellanos	Marrón perla 01	Satinado	Mezcla de óxidos y blanco	Muestra A-03, guardada con la fase 1	Fase 1
Fachada principal	Cal 07	Mate	Blanco y pigmento mineral	Muestra C-01, guardada con la fase 3	Fase 3
Cuarto de servicio	Gris 02	Mate	Blanco y negro	Muestra D-01, guardada con la fase 2	Fase 2

Cómo usarla

Regla de escritura: si un campo no está confirmado se escribe «pendiente» con el motivo, y nunca se rellena con suposiciones. El acabado forma parte del color: dos filas con el mismo código y distinto acabado no son el mismo color, y esa diferencia se acuerda antes de empezar la fase.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Memoria: zonas y exigencias

Empareja cada zona del edificio con la exigencia que la domina.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

14. Tarjetas del mantenimiento por fases



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

15. Chequeo: ¿puedes estructurar un plan de mantenimiento?



Para dominar este tema

El cliente de mantenimiento no compra pintura: compra un **programa**. Por eso la respuesta del mostrador no es un producto, es un plan por zonas y por fases, con el alcance de cada fase, con la lista de lo que queda fuera y con los acuerdos escritos que lo sostienen.

Cada zona tiene su exigencia. Pasillos y escaleras: tráfico y desgaste. Fachadas: intemperie y microfisuras. Piscinas: agua tratada y antideslizante. Baños: humedad y moho. Habitaciones: bajo olor y secado rápido. La familia se elige por esa exigencia y por el acabado, y un acabado de interior no se lleva a una fachada.

El color no se sostiene con la memoria. Se sostiene con la referencia escrita por zona: el nombre y el código, el acabado, el colorante, la muestra física y la fase. La muestra es lo que permite igualar un lote nuevo con una fase anterior, y por eso se guarda.

Lo que no entra en el plan se documenta aparte. Las unidades fuera del plan se anotan con su zona y su motivo, se comunican por escrito y no reciben precio ni plazo en el mostrador. Y **Crucero se acuerda por escrito antes de entrar en el plan**: sin alcance, sin exclusiones, sin responsable y sin documento, no hay partida que cotizar ni que ejecutar.

Los límites son parte del oficio. Los plazos, los precios, las garantías y el alcance pendiente de Crucero los confirma dirección técnica. Y esta evaluación acredita el conocimiento del método: la competencia para aplicar un sistema en un edificio en uso, decidir sobre el soporte y firmar la documentación de la obra se verifica con supervisión en el puesto.

- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación; en particular, su artículo 12 sobre el libro de órdenes y asistencias (Boletín Oficial del Estado, consulta 2026-10); esta lección no reproduce su articulado.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (Boletín Oficial del Estado, consulta 2026-10); las referencias concretas a sus instrucciones se consultan en la versión consolidada.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana (Boletín Oficial del Estado, consulta 2026-10).

- Ministerio para la Transición Ecológica, guía para la gestión de ayudas a la rehabilitación energética de edificios (consulta 2026-10); el alcance concreto de cada ayuda y su plazo de solicitud no se citan en esta lección.
- Fichas técnicas y fichas de datos de seguridad de los fabricantes del catálogo de la empresa: fuente operativa para familias, condiciones de aplicación, rendimientos y seguridad; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno (consulta 2026-10).

Para mirarlo de otra manera

Un hotel es un barco con huéspedes a bordo

Un barco y un hotel tienen la misma estructura lógica: partes del conjunto con exigencias muy distintas que conviven juntas y se estropean de maneras distintas. En el barco, la zona de flotación acumula sal, abrasión y luz a la vez; en el hotel, el pasillo acumula tráfico, roces y una limpieza diaria a la vez. Y en los dos casos el error clásico es el mismo: tratar el conjunto como una sola superficie y elegir un único producto para todo. Un plan por fases, una zona por zona, es la manera de evitar ese error.

La pregunta que ordena

«¿Qué le pasa primero a esta zona: el tráfico, el agua, el sol, el olor o la prisa por acabar?». La respuesta decide la familia y marca el orden de las fases.

Levantar un plan de mantenimiento en seis pasos

1. Inventaría las zonas y anota el estado de cada una.
2. Pregunta por el calendario de uso del edificio y por qué partes se harán en cada fase.
3. Asigna a cada zona la familia que responde a su exigencia dominante.
4. Escribe la referencia de color por zona, con acabado, colorante y muestra física.
5. Separa las unidades fuera del plan, con su motivo, y comunícalas por escrito.
6. Acuerda por escrito lo que deba acordarse, Crucero incluido, y deja constancia de lo pendiente.

El atajo que no funciona

Meter en la fase en curso todo lo que pide el cliente evita una conversación incómoda y la hace aparecer más tarde, cuando ya no se puede deshacer: un alcance que cambia, un color que no casa y un documento que ya está firmado. Separar lo que no entra en el plan es lo que hace que el plan siga siendo un plan.

Repasa antes de montar un plan

- Mapa de zonas del barco (28496): zonificar por exigencia dominante es el mismo método aplicado a un edificio.
- La entrevista al cliente náutico (28495): los datos que se preguntan, no que se suponen.
- Mantenimiento y compatibilidad náutica (28497): lo que ya está puesto es el primer dato del estado.
- Lectura de fichas técnicas y etiquetas (rutas T2 y T3): de ahí salen las condiciones de uso y la documentación del producto.

El plan no sustituye a nada

No sustituye a la ficha del producto, ni al diagnóstico del soporte, ni al documento de obra: los ordena en un solo entregable que el cliente puede leer, aprobar y archivar.

Referencia curricular

Materia:	Mantenimiento · Hoteles, viviendas y comunidades
-----------------	--

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/mantenimiento-de-hoteles-viviendas-y-comunidades>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat