LUMBRE

Banco de casos anonimizados: cuatro encargos, cuatro decisiones

Materia: Diagnóstico de encargos · Práctica con casos anonimizados

31/10/2026

Antes de empezar

Cuatro casos ficticios y anonimizados —una comunidad de propietarios en Marratxí, un hotel con obras por fases, un color especial que no coincide con la muestra y una cubierta que sigue gotando— para practicar la ficha de caso: qué entra, qué falta, qué se decide y qué se entrega.

QUÉ APRENDERÁS

- Aplicar la ficha de caso anonimizado a cuatro encargos de trabajo: separar los datos que identifican de los que describen, declarar los que faltan, justificar cada punto de decisión y registrar un caso nuevo sin dejar datos que señalen a nadie.

Banco de casos anonimizados: cuatro encargos, cuatro decisiones

Supuesto didáctico. En la academia interna se está preparando un banco de casos para practicar. Los cuatro casos de esta lección son **ficticios y anonimizados**: están construidos a partir de situaciones tipo del litoral mediterráneo, sin nombres, sin direcciones exactas y sin datos que permitan identificar a nadie.

Cada caso trae lo mismo: una situación, los datos que llegan al mostrador, los datos que faltan, tres o cuatro puntos de decisión con su respuesta razonada y el error típico con su consecuencia. La herramienta que se usa en los cuatro es la **ficha de caso anonimizado**, la misma que se rellena al final para registrar un caso nuevo.

> **Qué vas a poder hacer al terminar**
>
> Aplicar la ficha de caso anonimizado a cuatro encargos de trabajo: separar los datos que identifican de los que describen, declarar los que faltan, justificar cada punto de decisión y registrar un caso nuevo sin dejar datos que señalen a nadie.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la fuente citada.
- Buena práctica: método razonado; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Procedimiento pendiente: umbrales, responsables, plazos y formatos que debe confirmar dirección técnica.

- Supuesto didáctico: los cuatro casos de esta lección son ficticios y sirven para practicar; no son datos de la empresa ni de ningún cliente.

> **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: Quién autoriza la difusión de casos reales anonimizados y con qué criterio se decide que un caso puede entrar en el banco. Si existe un repositorio interno de incidencias, quién lo mantiene, con qué criterio de acceso y durante cuánto tiempo se conserva lo registrado. Quién valida una ficha de caso nueva antes de que se incorpore al banco y con qué formato se entrega. El canal y el plazo de respuesta hacia la comunidad, el hotel o el particular cuando un caso escalado vuelve a un punto de venta. El criterio de conservación de fotografías y muestras que acompañen a un caso.

1 · Qué es el banco de casos y qué evita

El banco de casos es una colección de encargos **ficticios y anonimizados** que sirve para practicar el mismo método con el que se atiende un encargo real: separar lo que se sabe, lo que falta y lo que hay que decidir. No es un archivo de clientes, ni un catálogo de soluciones, ni una promesa de resultado.

La razón de que exista es cara. Un encargo mal encuadrado en el mostrador se convierte en producto devuelto, obra repetida, cliente que no vuelve o reclamación que nadie sabe reconstruir. Un caso escrito permite que otra persona del equipo repita el mismo error sobre un papel, sin que el error se repita en una casa.

- **Cada caso es un supuesto didáctico.** Las cifras, los barrios y las fechas son de práctica. Un caso real no entra sin autorización expresa.
- **Cada caso enseña decisiones, no recetas.** Lo que se copia es la manera de preguntar, ordenar y razonar; el resultado depende de los datos de cada obra.
- **Cada caso separa lo que consta de lo que se supone.** Un hueco escrito como hueco vale más que un dato rellenado con lo más probable.

Qué entra en un caso de práctica y qué no. Tabla didáctica: la regla concreta debe confirmarla dirección técnica.

Elemento	En el banco de casos	Por qué
Nombre de la persona, la comunidad o el hotel	No. Se escribe el papel: presidente, gerente, encargado de mantenimiento	Un nombre identifica a una persona y, con el barrio, permite llegar a su casa

Elemento	En el banco de casos	Por qué
Dirección, número de portal o de habitación	No. Se usa la zona y el tamaño: «fachada de 120 m lineales en la comarca del centro»	La dirección permite reconstruir la obra y volver al edificio
Fechas exactas	No. Se usa una banda aproximada: «otoño de 2025», «el invierno pasado»	Una fecha exacta cruza el caso con otros documentos internos
Tipo de obra, soporte, sistema y estado	Sí, con detalle	Sin esto el caso no enseña nada: es lo que permite razonar
Zona del litoral mediterráneo y tamaño de la obra	Sí. Sustituye a la dirección	Da contexto real —clima, exposición, tipología— sin señalar a nadie
Fotos de la obra	Solo si no se ve la dirección, las matriculas ni interiores identificables	Una imagen puede identificar una vivienda aunque el texto no lo haga

1. En un caso del banco, una comunidad de propietarios aparece con el nombre de su presidente y la dirección exacta de la fachada. ¿Qué hay que hacer con esos dos datos?

☐ Dejarlos tal cual: sin ellos el caso no se entiende.

☐ Sustituirlos por el papel de la persona y por la zona y el tamaño de la obra.

☐ Borrarlos sin más, aunque el caso pierda el contexto geográfico.

☐ Guardarlos en una versión aparte, porque pueden ser útiles.

2 · El método de anonimización, paso a paso

Anonimizar no es borrar de corrido. Es un trabajo de sustitución: cada dato que identifica se cambia por otro que cumple la misma función dentro del razonamiento técnico. Si un dato no se puede sustituir, se elimina; si al eliminarlo el caso deja de enseñar, se conserva con el nivel de detalle más bajo posible.

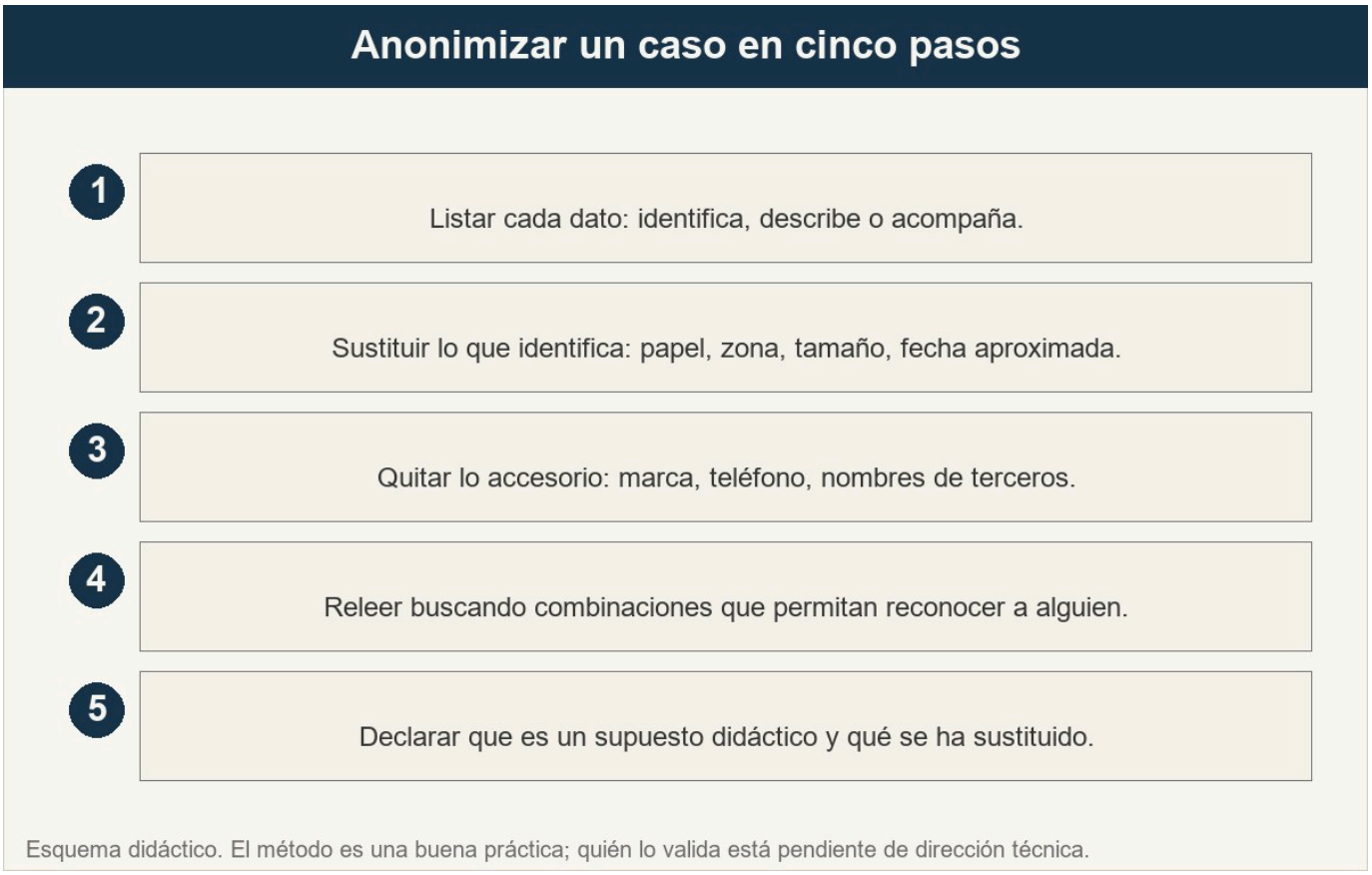
Paso 1 · Listar. Se recorre la ficha completa y se marca cada dato: **identifica** (nombra a alguien o señala un lugar), **describe** (explica la obra) o **acompaña** (material, marca, fecha relativa). La pregunta no es «¿es importante?», sino «¿permite reconocer a alguien?».

Paso 2 · Sustituir. Un nombre de persona se sustituye por su papel. Una dirección, por zona más tamaño. Una fecha exacta, por una banda temporal. Una marca comercial, si es imprescindible para el razonamiento, se describe por su acabado y su uso.

Paso 3 · Quitar lo accesorio. Lo que no cambia la decisión no viaja: la marca del vehículo, el nombre de la ferretería, el número de teléfono, la conversación informal.

Paso 4 · Comprobar. Se relee la ficha buscando combinaciones que permitan reconocer: «comunidad de Marratxí con fachada norte de 120 m» puede bastar. Si aparece una combinación así, se generaliza un nivel más.

Paso 5 · Declarar. La ficha lleva escrito que es un supuesto didáctico y qué datos se han sustituido. Una ficha sin esa declaración puede confundirse con un expediente real.



Anonimizar es sustituir con criterio, no tachar sin pensar.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

2. La comprobación de anonimia, en cuatro preguntas

3. Clasifica cada elemento según su destino en la ficha anonimizada.

Elementos:

- Nombre y apellidos del presidente de la comunidad.
- Dirección de la fachada en un callejón del centro de Marratxí.
- Comarcal del centro y fachada norte de 120 m lineales.
- Número de portal y piso de la vivienda.
- Mortero de cemento como soporte y pintura acrílica en el estado actual.
- Teléfono particular del presidente.
- Otoño de 2025, la segunda vez que se ve el problema.
- Fecha exacta de la junta: 14 de marzo de 2025.
- Color de la persiana del vecino que sale en la foto.

Se escribe en la ficha	· · ·
Se elimina	· · ·
Se sustituye	· · ·

3 · Caso 1 · Comunidad de propietarios en Marratxí: el encargo no es pintar

Supuesto didáctico. Una comunidad de propietarios de una vivienda unifamiliar en la zona de Marratxí, comarca del centro, pide presupuesto para repintar la fachada. En la cara norte hay manchas pardas con un velo blanco y el presupuesto que traen dice, textualmente, «quitar salitre y pintar de blanco».

Lo que llega al mostrador. Un email del presidente de la comunidad con una foto de la fachada tomada desde la carretera; su nombre, su teléfono y la dirección exacta, porque es la primera vez que escriben. La comunidad hizo «unas obras de impermeabilización» hace unos años, pero nadie sabe qué sistema se aplicó ni qué empresa lo hizo. La junta aprobó un presupuesto «para la fachada» sin decidir qué incluye. El presidente asegura que «el problema es el salitre» porque en su familia «siempre sale así».

Lo que falta. El origen del agua: no se sabe si es condensación, filtración o arrastre de sales del suelo. El estado real del revoco: si está hueco, si se desescama o si conserva sales; una foto tomada desde la carretera no lo enseña. El sistema de impermeabilización existente y su estado. Y el alcance de la orden: la junta aprobó «la fachada», sin decidir si incluye preparación, arreglo de gotereros o solo pintura.

Puntos de decisión.

- **Decisión 1 · ¿Qué es este encargo?** No es «pintar una fachada»: es un encargo de diagnóstico sobre un problema de humedad en un cerramiento, con una fase de pintura posterior. *Respuesta razonada:* la orden llega redactada como pintura, pero los hechos que la acompañan —manchas que aparecen con el frío, impermeabilización antigua, presupuesto sin alcance— describen un problema del soporte. *Error típico y consecuencia:* aceptar «retocar y pintar» y presupuestarlo como obra de pintura; el agua sigue entrando, la capa nueva se despega en menos de un año y la comunidad vuelve con una reclamación que cuesta más que el presupuesto inicial.
- **Decisión 2 · ¿Se pide visita antes de presupuestar?** Sí. *Respuesta razonada:* ninguna de las causas posibles se separa sin ver el revoco y sin medir la humedad, y el sistema existente solo se puede valorar en obra. *Error típico y consecuencia:* dar un precio a ciegas a partir de los metros; el presupuesto sale mal, la comunidad lo rechaza y la relación se enfría antes de haber visto el problema.
- **Decisión 3 · ¿Se escribe «salitre» en la ficha?** Se escribe «manchas pardas con velo blanco en la cara norte» como observación y «posible origen salino» como hipótesis, no como causa. *Respuesta razonada:* el velo blanco es un síntoma de humedad que migra a la superficie; también puede venir de sales arrastradas del terreno o de la condensación. Declarar la causa antes de medir cierra el caso y dirige la obra al sitio equivocado. *Error típico y consecuencia:* apuntar «salitre» en el parte y que nadie vuelva a mirar la humedad; la comunidad gasta en un tratamiento que no toca el origen.
- **Decisión 4 · ¿Qué se entrega y a quién?** Una ficha de caso con zona y tamaño, sistema existente, observación con fotos, hipótesis, datos que faltan y la pregunta que se lleva a dirección técnica. *Respuesta razonada:* el siguiente paso es una visita con medición, no una partida de pintura, y esa facultad interna está **pendiente** de confirmar. *Error típico y consecuencia:* entregar al presidente un presupuesto de pintura que no se puede sostener; la comunidad contrata a otra parte y el caso se pierde.

Anonimización aplicada a este caso. Se suprimen el nombre del presidente, el nombre de la comunidad, la dirección exacta y el teléfono; se conservan la comarca, la orientación de la fachada y los 120 m lineales como tamaño de obra. La foto no se publica: la ficha la describe.

Esquema didáctico. Caso 1: el encargo de pintar esconde un encargo de diagnóstico.

El caso 1 no se resuelve pintando: se resuelve separando la orden del problema.

4. Une cada afirmación que llega al mostrador con la comprobación que exige.

4.	«La humedad es por salitre»	_____
4.	«Hay que pintar la fachada de blanco»	_____
4.	«Llevamos tres años con el mismo problema»	_____
4.	«La última pintura la puso una empresa de fuera»	_____
4.	«El presupuesto está aprobado por la junta»	_____
4.	«Lo hemos dicho en la junta y nadie ha venido»	_____

Opciones: Medir la humedad del soporte y localizar el origen del agua · Diagnosticar antes de prescribir el acabado · Fijar la banda temporal y cómo evoluciona · Saber qué sistema se aplicó y en qué estado está · Separar la decisión de la comunidad del alcance de la obra · Documentar qué se pidió, qué se hizo y qué falta

4 · Caso 2 · Hotel con mantenimiento continuo y obras por fases

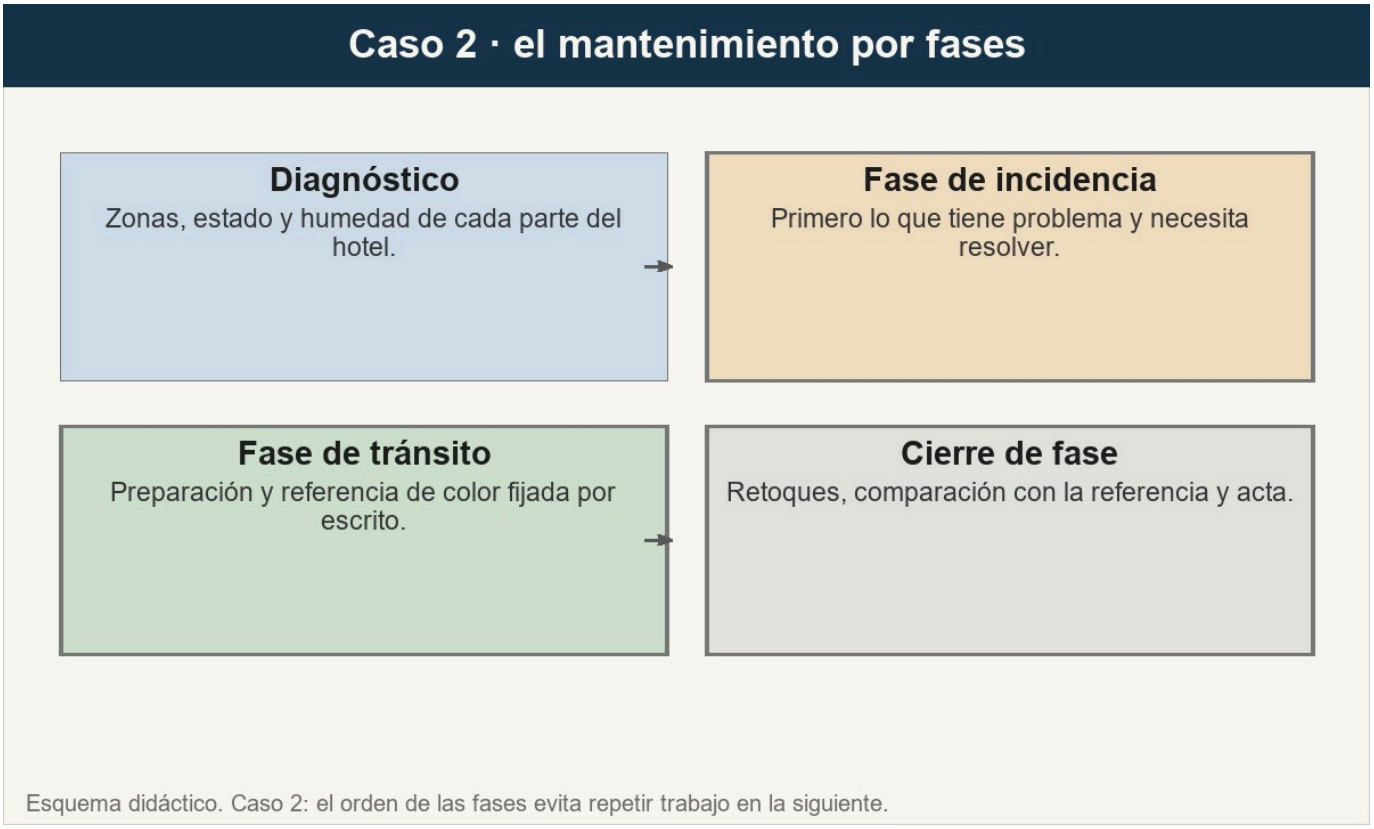
Supuesto didáctico. Un hotel de treinta habitaciones en la zona de la bahía del centro pide «pintar las habitaciones y los pasillos» y lo quiere en dos meses, antes de temporada. El jefe de mantenimiento trae un plano de las zonas a pintar, una lista de las treinta habitaciones con su estado y una nota: «el color tiene que ser el mismo en todas las fases, aunque se pinte a lo largo de tres años». La lista de problemas incluye dos habitaciones con humedad en el techo, un tramo de pasillo con el rodapié desgastado y las escaleras de servicio, que no aparecen en el plano.

Lo que llega al mostrador. La petición por escrito, el plano, la lista de habitaciones con estado, la nota sobre el color y las problemas detectados. **Lo que falta.** Cuántas habitaciones están ocupadas y cuáles tienen humedad activa, y de qué tipo. Qué parte del alcance entra en cada fase y qué queda para la siguiente. El criterio de color entre fases: si se mantiene durante años, hay que decidir y dejar por escrito cómo se

comprobará que la fase 2 es equivalente a la fase 1 (referencia, medición, luz de cada habitación). Quién firma cada fase y qué pasa con las habitaciones que se saltan. Y el alcance de las zonas no previstas: escalera de servicio, cuarto de limpieza, zonas de paso del personal.

Puntos de decisión.

- **Decisión 1 · ¿Un encargo o un programa?** Es un programa de mantenimiento por fases, no un encargo cerrado. *Respuesta razonada:* el hotel no puede pintar todo de golpe y el trabajo se repite durante años; eso cambia lo que hay que fijar por escrito. *Error típico y consecuencia:* tratar cada fase como un encargo nuevo e independiente, sin criterio común; cada fase se parece menos a la anterior y la diferencia se atribuye a la mano de obra en lugar de al color.
- **Decisión 2 · ¿Por dónde empieza?** Por el diagnóstico por zonas y por las que tienen incidencia, no por las más vistosas. *Respuesta razonada:* la humedad activa se agrava mientras espera y consume el presupuesto de la primera fase. *Error típico y consecuencia:* empezar por el pasillo principal para «enseñar el resultado»; las incidencias se quedan sin resolver y la fase siguiente llega con el doble de trabajo.
- **Decisión 3 · ¿Cómo se mantiene el color entre fases?** Fijando por escrito la referencia de color y la forma de compararla, no confiando en la memoria ni en el catálogo. *Respuesta razonada:* entre la fase 1 y la fase 3 pueden pasar años y cambiar los materiales; sin referencia archivada, la comparación no es posible. *Error típico y consecuencia:* decir «el mismo blanco» y dejar la comprobación para el final; en la tercera fase la diferencia se ve, se discute y ya no hay muestra contra la que comparar.
- **Decisión 4 · ¿Qué pasa con lo que no está en el encargo?** Las zonas no previstas se anotan como alcance a confirmar y no se ejecutan «de paso». *Respuesta razonada:* el hotel no puede decidir sobre zonas que no ha puesto en su plan; añadirlas sin criterio desplaza el calendario de la fase. *Error típico y consecuencia:* ampliar el alcance sobre la marcha para «no dejar nada suelto»; al final hay más zonas pintadas de las previstas y la fase siguiente se descuadra.



Un hotel no se pinta de una vez: se programa, y cada fase hereda el criterio de la anterior.

5. Ordena las fases de un programa de mantenimiento por fases en un hotel ocupado.

Diagnóstico por zonas: humedad, desgaste y estado real de cada parte del hotel.

Fase 1 · Zonas con incidencia: se resuelven primero y se comprueban antes de pintar.

Fase 2 · Preparación del resto y referencia de color fijada y archivada por escrito.

Fase 3 · Pintado por sectores, con la ocupación controlada y sin mezclar fases.

Fase 4 · Retoques, revisión del color frente a la referencia y cierre documentado de la fase.

5 · Caso 3 · Color especial que no coincide con la muestra aprobada

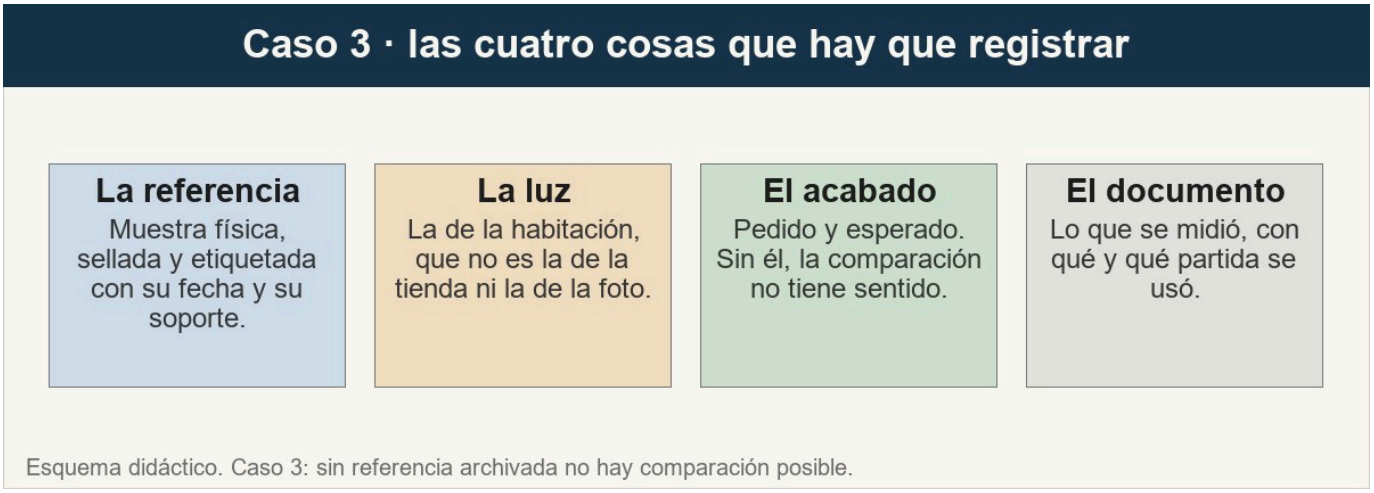
Supuesto didáctico. Una particular pide un color que no está en catálogo —un verde azulado oscuro, «como el de la foto que me enseñó una amiga»— para el despacho de su vivienda en la zona de la Tienda Este. Se le prepara una muestra sobre cartón y la aprueba en el propio mostrador, a la luz de la tienda, un martes por la mañana. Tres semanas después, el aplicador entrega la habitación con un tono visiblemente distinto y ella vuelve con la foto del móvil.

Lo que llega al mostrador. La petición de un color especial, una foto impresa como referencia, una muestra de cartón aprobada a la luz de la tienda y ninguna indicación de acabado. **Lo que falta.** La referencia del color: una muestra física, sellada y etiquetada con su fecha y su soporte. El acabado deseado. Las condiciones de luz de la habitación, que no son las de la tienda. Si se acepta o no una diferencia de tono entre elementos. Y si el tintado se hace en taller o en la propia obra.

Puntos de decisión.

- **Decisión 1 · ¿Qué es «aprobado»?** Lo aprobado es la muestra física, no la foto ni la intención. *Respuesta razonada:* la comparación se hace contra un patrón documentado; una fotografía cambia de pantalla a pantalla y de luz a luz. *Error típico y consecuencia:* dar por buena la foto impresa como referencia; el trabajo se hace «a ojo» y la diferencia aparece en la entrega, cuando ya no hay forma de discutirla.
- **Decisión 2 · ¿Se puede seguir?** Sí, con la muestra sellada y etiquetada con su referencia y su fecha. Si la partida tintada no coincide con ella, el trabajo se para y se escala. *Respuesta razonada:* la coincidencia se decide contra la referencia; sin ella no existe una forma objetiva de decir «es el mismo». *Error típico y consecuencia:* aceptar la partida por «es lo mismo» o «es lo que hay»; la clienta ve la diferencia en su pared y el coste del ciclo completo recae sobre la obra.
- **Decisión 3 · ¿Se mide?** Con el instrumental de color del taller, en condiciones comparables, dejando por escrito el resultado. *Respuesta razonada:* la medición da un valor comparable; el ojo da una impresión. Las dos sirven, pero solo una se puede archivar y discutir dentro de un año. *Error típico y consecuencia:* decidir «a ojo está bien»; nadie podrá repetir la comparación cuando la clienta vuelva.
- **Decisión 4 · ¿Qué pasa con la luz de la habitación?** La diferencia de tono entre la tienda y la habitación se anota como parte del encargo: no es un defecto de la partida, es una condición de la obra. *Respuesta razonada:* de lo que se queja la clienta es del resultado en su casa, no en el mostrador. *Error típico y consecuencia:* no mencionarlo; la clienta llega pensando que es un fallo de la tintación y se discute con quien no puede resolverlo.

Este caso no es un fallo de la tienda: es un fallo de método. La muestra se aprobó sin registrar.



Esquema didáctico. Caso 3: sin referencia archivada no hay comparación posible.

Un color especial solo se discute si se ha registrado antes de pintar.

6. En el encargo de color especial, la _____ física es lo aprobado: sin ella no hay comparación posible. La partida tintada se contrasta contra esa referencia y, si no coincide, _____ el trabajo y se escala. La comprobación queda documentada con el _____ y con las condiciones de luz de la habitación, que no son las de la tienda. Lo que no se sabe se escribe como _____.

6 · Caso 4 · Reclamación por una cubierta «impermeable» que sigue gotando

Supuesto didáctico. A finales de otoño, en un bloque de viviendas de la zona de la zona, una vecina llama: le gotea el techo del salón desde hace dos semanas, justo cuando ha llegado el tiempo de lluvia. El año pasado se hizo «impermeabilización de la cubierta» con un contratista que ya no está localizable. En el interior hay manchas de humedad y el agua apareció «en el techo, junto a la ventana». Ella pide que le pinten el techo de blanco y que «le digan a quién reclamar».

Lo que llega al mostrador. Una llamada con su nombre completo, su dirección exacta y su teléfono; la nota del contrato de impermeabilización del año pasado, que conserva; fotos del techo ya tomadas; la afirmación «la cubierta es impermeable, así que el problema es la pintura»; y la intención de reclamar al contratista anterior.

Lo que falta. Desde cuándo gotea y si coincide con episodios de lluvia. Si el agua entra por la cubierta, por un encuentro, por una bajante o por un elemento de la fachada. El estado de la impermeabilización existente: si está agrietada, perforada o simplemente ha agotado su vida útil, y nadie lo ha revisado. Si hay otros vecinos con el mismo síntoma y si son los mismos puntos. Y qué se ha hecho ya: si han pintado encima, si han puesto un cubo, si han llamado a alguien.

Puntos de decisión.

- **Decisión 1 · ¿Es un problema de pintura?** No. *Respuesta razonada:* el agua entra por un elemento constructivo; la pintura del techo es el síntoma visible, no el origen. *Error típico y consecuencia:* pintar el techo de blanco para «tapar» la mancha; la mancha vuelve y el dinero se ha gastado sin tocar el problema.
- **Decisión 2 · ¿Qué se recoge antes de tocar nada?** La secuencia de la ficha: fecha y episodios de lluvia, puntos exactos de goteo, fotos con escala, la nota del contrato y si hay más vecinos con el mismo síntoma. *Respuesta razonada:* el goteo es un hecho que desaparece; sin el registro de la lluvia y del punto, en unas semanas no habrá forma de reconstruirlo. *Error típico y consecuencia:* limpiar y pintar el techo; se destruye la evidencia y el contratista anterior queda sin ninguna posibilidad de contraste.
- **Decisión 3 · ¿Se atribuye la causa?** No: se registra «goteo en cubierta, origen por determinar» y se contrasta con el edificio (otros vecinos, mismos puntos o puntos distintos). *Respuesta razonada:* atribuir sin revisar convierte una observación en una acusación, y además a alguien que ya no está. *Error típico y consecuencia:* «esto es de la impermeabilización anterior, que la pagamos y no sirvió»; es una opinión, y además se la hace pagar a quien no está para oírla.
- **Decisión 4 · ¿Qué se le promete?** Proceso: recoger los datos, escalar con la ficha y decir quién responde. No se promete resultado, no se negocia con la aseguradora y no se afirma que la cubierta cumple o no cumple nada. *Respuesta razonada:* el origen del goteo, la cobertura del seguro y la responsabilidad son cuestiones que corresponden a otros, y esos criterios son **procedimientos pendientes**. *Error típico y consecuencia:* «esto lo cubre el seguro, no hay que hacer nada» o «quédese tranquila, que se arregla»; son compromisos que no dependen de nadie.

Anonimización aplicada a este caso. Se suprimen nombre, dirección y teléfono; se conservan la comarca, el tipo de edificio, el punto del goteo y la época. La nota del contrato se describe, no se adjunta.

Caso 4 · hipótesis de goteo y datos que las separan

Hipótesis	Dato que la apoya	Dato que la descarta
Entrada por la cubierta	El agua aparece en días de lluvia	El goteo ocurre en días secos
Encuentro mal resuelto	Se concentra en uniones y remates	Se reparte por toda la superficie
Condensación	Aparece en la cara fría, sin lluvia	Coincide con episodios de lluvia
Fuga en bajante o desagüe	Aparece junto a una bajante o salida	No hay relación con el desagüe

Esquema didáctico. Caso 4: una hipótesis sin dato de apoyo es una opinión.

Cada hipótesis se anota como hipótesis: falta el dato que la confirma o la descarta.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

7. Cinco frases de la primera conversación del caso 4. Marca las que no se sostienen.

7 · Errores frecuentes, límites y cuándo escalar

Los cuatro casos comparten los mismos errores. No son descuidos: son atajos que ahorran tiempo ahora y lo pagan después.

- **Confundir el encargo con lo que el cliente dice que quiere.** El cliente pide pintura; el encargo puede ser diagnóstico. *Consecuencia:* se presupuesta una obra que no resuelve el problema y la segunda visita cuesta más que la primera.
- **Rellenar los huecos con lo más probable.** «Seguramente es salitre», «seguro que es de la cubierta anterior». *Consecuencia:* el caso se cierra con una hipótesis escrita como hecho y nadie puede volver atrás.
- **Confundir lo urgente con lo importante.** «Lo de la cubierta es urgente» lleva a tratar ese caso como el único. *Consecuencia:* los demás se apilan sin ficha y nadie sabe qué está pendiente.
- **Anotar más detalle del necesario.** Nombres, direcciones, fechas exactas y fotos de interiores. *Consecuencia:* el material que debía servir para practicar acaba siendo un

expediente que no se puede usar ni compartir.
- **Cerrar en el mostrador para que el cliente se vaya.** *Consecuencia:* el cliente recibe una respuesta que no se sostiene y vuelve con una reclamación, no con una consulta.

Límites de la herramienta. La ficha de caso sirve para ordenar el razonamiento y para practicar. No diagnostica: la causa probable la valida quien tiene la facultad, con la visita y los datos que exija. No sustituye al presupuesto ni al parte de obra, que se emiten con los datos de la obra, no con los de un caso de práctica. Y no certifica competencia observada: esta evaluación en línea acredita que se han entendido las decisiones del método, no que se sepa ejecutar una obra ni manejar un equipo.

Cuándo escalar. Se escala cuando el caso tiene datos y una pregunta concreta: falta un dato que no se puede obtener en el punto de venta, la decisión excede la facultad de quien atiende, el problema afecta a la seguridad o a terceros, se repite en varias unidades, o hay riesgo de perder evidencia. Se escala con **hechos, evidencia, hipótesis y una pregunta**. Y se escala también cuando la anonimización no se puede garantizar: ese caso no entra en el banco.

Errores frecuentes en el uso de la ficha de caso, con su consecuencia y el sustituto.

Error típico	Dónde aparece	Consecuencia	En su lugar
Presupuestar la pintura sin causa	Caso 1 · comunidad de propietarios	La obra no resuelve el problema y vuelve en menos de un año	Diagnóstico previo y alcance por escrito
Dar por buena la foto como referencia de color	Caso 3 · color especial	La diferencia aparece en la entrega y no hay con qué compararla	Muestra física sellada y etiquetada
Limpiar y pintar antes de documentar	Caso 4 · cubierta que gotea	Se destruye la evidencia y no hay reconstrucción posible	Registrar el goteo antes de tocar nada
Firmar un color «de memoria» entre fases	Caso 2 · hotel por fases	En la fase 3 no hay referencia con la que comparar	Referencia de color archivada y escrita
Dejar el nombre y la dirección en la ficha	Todos los casos	El material de práctica se convierte en un expediente identificable	Papel, zona, tamaño y banda temporal

8. Un caso puede conservar el nombre de la comunidad si la dirección exacta se sustituye por el nombre del sector, porque el nombre por sí solo no identifica a nadie.

☐ Verdadero

☐ Falso

8 · Actividad práctica: registra un caso nuevo

Termina el bloque registrando un caso. Elige un encargo real **ya cerrado** que tengas en la memoria —de un particular, de una comunidad o de un profesional— y conviértelo en un caso de práctica.

Reglas del ejercicio. No uses un caso abierto: el ejercicio es sobre lo que ya pasó. No copies nombres, direcciones, teléfonos ni fechas exactas. Sustituye por papel, sector, tamaño y fecha aproximada. Si un dato no lo sabes, escribe «no consta» en lugar de suponerlo. Escribe el caso en la **ficha de caso anonimizado** del final y entrégalo para su validación.

Qué se evalúa. La ficha se valora por sus decisiones, no por su extensión: cuatro puntos de decisión con su respuesta razonada, un error típico con su consecuencia y una lista explícita de lo que falta. Si el caso es de un producto o de un color, añade el lote o la referencia de la muestra. Si el caso es de una obra con fases, añade el orden de las fases.

Sobre esta evaluación. La lección acredita que sabes razonar las decisiones del método. No acredita competencia observada en obra, manejo de máquina ni conocimiento de producto: eso se valora en el puesto, con la obra delante y el criterio de quien la dirige.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Registrar el caso nuevo, en cinco pasos

10. En el caso 1, la fachada de la comunidad mide 120 m lineales y la comunidad pide presupuesto para pintar el 60 %. ¿Cuántos metros lineales entran en esa primera fase?

Respuesta: _____ (m)

Herramienta de trabajo: ficha de caso anonimizado

Es la plantilla con la que se registra un caso de práctica y con la que se entrega un encargo que necesita decisión. Cada fila separa lo que consta de lo que queda pendiente. Si un campo no se puede completar, se escribe «no consta» y no se rellena con una suposición.

Modelo didáctico. La validación de la ficha, el destinatario definitivo y la autorización de difusión los confirma dirección técnica.

Campo	Qué se escribe	Ejemplo (caso 1)	Límite
Referencia interna	Código del caso y fecha de alta	Caso 1 · ficha de práctica	No es un número de cliente
Tipo de caso	Particular, comunidad, profesional u hotel	Comunidad de propietarios	Describe el papel, no la persona
Zona y tamaño	Zona del litoral mediterráneo y magnitud de la obra	Comarcal del centro · 120 m de fachada	Sin calle ni número
Situación	Qué ocurre y desde cuándo	Manchas pardas en la cara norte desde el invierno	Hecho observado, no causa
Datos que llegan	Lo que el cliente aporta	Un email y una foto desde la carretera	Se transcribe, no se interpreta
Datos que faltan	Lo que no se sabe y hay que conseguir	Origen del agua y estado del revoco	Vacío declarado, nunca inventado
Puntos de decisión	De tres a cuatro decisiones con su respuesta razonada	El encargo no es pintar, sino diagnosticar	Cada uno con su motivo
Error típico	El atajo más probable y su consecuencia	Presupuestar pintura sin causa: vuelve en un año	Error y consecuencia, sin culpar a nadie
Anonimización	Qué se ha suprimido o sustituido	Nombre, dirección, teléfono y fechas exactas	Se declara por escrito
Estado y siguiente paso	Qué falta y quién responde	Visita con medición; decide dirección técnica	Sin plazo ni compromiso inventado
Entrega	A quién va la ficha y para qué	A quien designe dirección técnica, para validarla	El destinatario y su facultad están pendientes

- A quien valida la ficha: la ficha completa, con los puntos de decisión y lo que falta.
- A quien asuma el caso: la referencia, los datos y la pregunta concreta.
- A quien use el caso en formación: solo después de validar la anonimización y con autorización de difusión.

Cómo usarla

La ficha es un documento de trabajo interno: no sustituye al presupuesto, ni al parte de obra, ni a la entrega que el cliente pueda pedir. Antes de que un caso real anonimizado se difunda, hay que confirmar quién autoriza esa difusión y si existe un repositorio interno de incidencias donde se depositan las fichas originales: ambas cosas son procedimientos pendientes de la dirección.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Memoria: el caso y su primera decisión

Empareja cada situación de práctica con la primera decisión que exige.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Tarjetas de la ficha de caso

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Chequeo: ¿sabes registrar y decidir un caso?

Para dominar este tema

Un banco de casos sirve para practicar **decisiones**, no para archivar clientes. Los cuatro casos de esta lección son **supuestos didácticos**: situaciones tipo del litoral mediterráneo, con nombres, direcciones, teléfonos y fechas exactas sustituidos por papel, sector, tamaño de obra y banda temporal.

La ficha de caso anonimizado tiene siempre la misma estructura: lo que llega, lo que falta, los puntos de decisión con su respuesta razonada, el error típico con su consecuencia y el siguiente paso con su responsable. Lo que no se sabe se escribe «no consta»; rellenar un hueco con lo más probable convierte la práctica en una fiction que se toma por un hecho.

Los cuatro encargos se resolvieron por la misma vía: en la comunidad de Marratxí, el encargo no era pintar sino diagnosticar el origen del agua; en el hotel, no era una obra sino un programa por fases con un color que hay que mantener por escrito; en el color especial, no era tintar sino comparar contra una referencia archivada; en la cubierta que gotea, no era pintar el techo sino documentar el goteo antes de tocarlo. En los cuatro, el error típico era el mismo: aceptar el relato como si fuera el encargo.

La evaluación de esta lección acredita que sabes razonar esas decisiones. No acredita competencia observada en obra, manejo de máquina ni conocimiento de producto: eso se valida en el puesto, con la obra delante y el criterio de quien la dirige. Y quedan pendientes de confirmar por la dirección quién autoriza la difusión de casos reales anonimizados y si existe un repositorio interno de incidencias.

- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), artículo 5.1.b sobre minimización de datos (consulta 2026-10): el caso recoge solo lo necesario para enseñar la decisión.
- Código Técnico de la Edificación, Documento Básico Higiene Salubridad, capítulo sobre humedad y sales en cerramientos (consulta 2026-10): separa el origen del agua del síntoma que aparece en la fachada.
- UNE-EN ISO 13788, cálculo de la temperatura superficial y del punto de rocío (consulta 2026-10): referencia para distinguir condensación de otros orígenes de humedad.
- UNE-EN 13300 y UNE-EN ISO 18314 / ISO 7724, clasificación de acabados y análisis colorimétrico (consulta 2026-10): vocabulario y método para comparar colores; las fichas técnicas vigentes de los fabricantes prevalecen sobre cualquier resumen interno.

Para mirarlo de otra manera

Anonimizar sin perder el caso

Sustituir no es perder. Si cambias «la comunidad de la calle X, 12» por «una comunidad de propietarios de la comarca del centro, fachada norte de 120 m lineales», no pierdes nada de lo que hace falta para razonar: sigues sabiendo dónde, de qué tamaño y con qué problema. Lo que pierdes es la capacidad de encontrar a esa persona.

1. Persona → papel: presidente, gerente, encargado, particular.
2. Dirección → zona más tamaño: comarca, sector, metros lineales o número de habitaciones.
3. Fecha exacta → banda temporal: «otoño de 2025», «el invierno pasado».
4. Marca → acabado y uso: «pintura mate para exterior», si es imprescindible.
5. Foto → descripción escrita, y solo si no hay nada identificable en la imagen.

> **La prueba final**
>
> Si alguien con acceso a documentos de la empresa lee esta ficha y puede saber a qué casa se refiere, el caso no está anonimizado. Ante la duda, generaliza un nivel más: es preferible un caso menos preciso que un caso que señala a alguien.

El caso 1 resuelto de principio a fin

La ficha del caso 1, ya rellenada y anonimizada. Se lee de arriba abajo como se lee una ficha real: primero lo que consta, después lo que falta, después las decisiones y por último el siguiente paso.

Ficha del caso 1 rellenada. Modelo didáctico: los campos son de práctica.

Campo	Caso 1 · ficha rellenada
Referencia interna	Caso 1 · ficha de práctica
Tipo de caso	Comunidad de propietarios (persona que escribe: el presidente)
Zona y tamaño	Comarcal del centro, zona de Marratxí · 120 m lineales de fachada, cara norte
Situación	Manchas pardas con velo blanco en la cara norte; aparecen en el periodo frío; la junta lo trata desde hace dos inviernos
Datos que llegan	Email con una foto de la fachada tomada desde la carretera; presupuesto aprobado que dice «quitar salitre y pintar de blanco»; mención de una impermeabilización antigua sin detalles
Datos que faltan	Origen del agua · estado del revoco · sistema de impermeabilización existente · alcance aprobado por la junta · si hay más viviendas afectadas
Punto de decisión 1	No es un encargo de pintura, es de diagnóstico. Motivo: los hechos describen humedad en el soporte, no solo acabado
Punto de decisión 2	Visita con medición antes de presupuestar. Motivo: las causas posibles no se separan a distancia
Punto de decisión 3	Se anota la observación, no la causa. Motivo: «salitre» es un síntoma; la causa puede ser condensación, filtración o sales del terreno
Punto de decisión 4	Se entrega ficha con la pregunta abierta. Motivo: la fase de pintura no puede empezar sin el diagnóstico
Error típico y consecuencia	Presupuestar «retoque y pintura» sobre una causa no conocida: la capa nueva se despega en menos de un año y la comunidad vuelve con una reclamación
Anonimización	Suprimidos: nombre del presidente, nombre de la comunidad, dirección, teléfono, fecha de la junta. Sustituidos: fechas por banda temporal. Conservados: comarca, orientación y tamaño
Estado y siguiente paso	Falta la visita con medición. Responde quien designe dirección técnica; el destinatario y su facultad están pendientes

> **Lo que enseña esta ficha**
>
> Que un caso bien escrito no dice «qué hay que hacer» sin más: dice qué se sabe, qué no, por qué se decide así y a quién se entrega la decisión. Eso es lo que se copia en los cuatro casos del banco.

Referencia curricular

Materia:	Diagnóstico de encargos · Práctica con casos anonimizados

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

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/registrar-un-caso-para-el-banco-sin-exponer-al-cliente

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat