

L U M B R E



Bienvenida impecable: la mudanza y los primeros 10 días

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

El onboarding de un inquilino corporativo: checklist de mudanza, ventanas de horario, entrega de credenciales, kit de bienvenida y los diez primeros días que definen la relación.

QUÉ APRENDERÁS

- Orquestrar la mudanza del inquilino y su incorporación: horarios, credenciales, reglamento, contactos y primera impresión.

Los primeros diez días valen oro: ahí se gana o se pierde el inquilino



La mudanza es el único día en que TODO lo que prometiste en la venta se pone a prueba a la vez: el elevador, el acceso, la limpieza, la paciencia.

El despacho de abogados del piso 5 se mudó un sábado. A las 9:00 dos camiones bloqueaban la rampa de carga porque nadie los reservó; a las 10:30 la credencial magnética de la recepcionista no funcionaba porque el sistema del edificio pide 48 horas de alta; a las 12:00 los socios llegaron a una oficina sin aire prendido porque nadie les explicó que el horario extendido se solicita.

Nada de eso costó dinero. Todo costó **confianza**: en la primera junta mensual, el socio director dijo «así no puede ser cada vez que necesitemos algo». Marisol lo entendió

tarde: la venta terminó el día de la firma, pero el contrato lo firma la experiencia de la mudanza.

Los primeros diez días de un inquilino son una evaluación silenciosa: comparan lo que les vendiste contra lo que viven. Este objeto te da el guion completo para que esa comparación sea a tu favor.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: planear una mudanza corporativa con checklist y ventanas de horario, coordinar credenciales y servicios antes del día D, armar un kit de bienvenida profesional y ejecutar los diez primeros días con hitos claros.

La cuenta regresiva: qué se hace antes del día de la mudanza

Regla del día D: el inquilino nunca debe descubrir solo cómo funciona el edificio. Si algo requiere gestión (clima nocturno, carga de archivero, visitas grandes), alguien del equipo se lo explica ese día.

Cuándo	Qué se hace	Quién lo ejecuta
30-15 días antes	Junta de arranque con el gerente del inquilino: fechas estimadas, número de personas, horarios esperados, necesidades especiales (servidor, archiveros, mobiliario especial)	Administradora + gerente del inquilino
15-7 días antes	Alta en sistemas: credenciales (con el margen que exige el control de acceso), placas y directorio, registro de vehículos para cajones, contacto oficial de tickets	Administradora
7-3 días antes	Reservas confirmadas: rampa o elevador de carga por franjas, montacargas si aplica, espacio de estacionamiento para camiones el día D; verificación técnica del espacio (clima, iluminación, cortinas, limpias profundas)	Administradora + mantenimiento
3-1 días antes	Acta de entrega del espacio firmada (el reverso de la Ruta 3: aquí se abre el expediente del nuevo contrato), correo de instrucciones al inquilino: qué hora, qué rampa, a quién buscar, qué NO pueden hacer aún	Administradora
Día D	Un responsable de la administración presente desde el primer camión hasta el último; agua y estacionamiento para la carga; elevador reservado por franjas; recorrido de verificación al cierre del día	Equipo de operación

Los primeros 10 días: cuatro hitos que se sienten atención de primera

1. **Día 1-2 · Kit de bienvenida físico o digital:** reglamento del edificio en una página (no el manual de 40), mapa de servicios (baños, carga, cajones, sala de juntas compartida), directorio de contactos con nombre y teléfono (administración, mantenimiento, seguridad 24/7), horarios normales y extendidos, y cómo se levanta un ticket.
2. **Día 3-5 · Recorrido de bienvenida con la administradora:** 30 minutos en persona: «esta es la válvula que no deben tocar, este el horario de limpieza, aquí aparcan sus clientes». Se resuelven dudas que el correo no resuelve y se firma el acta de entrega si quedó pendiente.
3. **Día 7-8 · Primera verificación de servicio:** llamada corta: «¿cómo fueron su primera semana? ¿algo que falte?». Atrapar a tiempo los irritantes menores (una cortina, una llave de más, una placa que no llegó) antes de que se acumulen.
4. **Día 10-12 · Junta de arranque formal:** quincenal o mensual pactada, canal oficial de comunicación, calendario anual de mantenimiento preventivo que les afectará, y expectativas de ambas partes por escrito. Aquí nace la relación de años.

1. Un inquilino nuevo anuncia su mudanza para el sábado a las 8:00 am, seis días después de firmar. ¿Cuál es la acción correcta de la administradora?

- ☐ Dejar que organicen su propio ingreso: los camiones ya saben a dónde van
- ☐ Activar la cuenta regresiva comprimida: junta de arranque inmediata, alta exprés de credenciales verificando el margen del sistema, reserva de rampa y elevador de carga por franjas, y correo de instrucciones al inquilino con lo que sí y lo que aún no puede hacerse
- ☐ Prohibir la mudanza en sábado porque el reglamento solo opera de lunes a viernes
- ☐ Cobrarle un extra por mudanza de emergencia

2. El acta de entrega-recepción del espacio solo aplica cuando un inquilino se va, porque es el documento con el que se le descuentan daños.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. En el kit de bienvenida, el reglamento del edificio se entrega en _____ página(s), y el contacto para levantar tickets se define el _____.

4. Clasifica cada gestión según si debe resolverse **ANTES** del día de la mudanza o **DURANTE** el día D.

Elementos:

- Alta de credenciales magnéticas en el sistema de acceso
- Responsable de administración presente de principio a fin de la carga
- Reserva de franjas de elevador y rampa de carga
- Estacionamiento disponible para los camiones de la mudanza
- Acta de entrega firmada con fotos del espacio vacío
- Recorrido de verificación al retirar el último mueble (no se rayó el pasillo)

Antes del día D	. . .
El día D	. . .

Los cinco irritantes de arranque que se pueden eliminar por completo

- **Credenciales que no alcanzan o no funcionan:** haz el alta con margen y verifica el día de instrucciones que cada una abre lo que debe abrir (elevador, su piso, puerta principal).
- **El «no sabía que eso se pedía»:** clima extendido, carga de archiveros, visitantes grandes, mudanzas de mobiliario: se entregan como mini-guion de «cosas que se solicitan», no como sorpresas de la primera semana.
- **Falta de mobiliario básico el día uno:** bodega temporal, mesa de recepción prestada, Wi-Fi de cortesía mientras instalan el suyo: cuesta poco y se cuenta por años.
- **Placa y directorio sin poner:** es la tarjeta de presentación del inquilino ante sus propios clientes; que esté el día 5, no el día 40.
- **Correos de spam institucional:** dar de alta al equipo del inquilino a los avisos correctos (cortes de agua, mantenimiento) y dejarlos fuera de la publicidad del edificio.

5. Ordena la secuencia del onboarding completo, de la firma a la junta de arranque.

Firma del contrato: se agenda la junta de arranque 30 días vista y se entrega el mini-guion «así nos mudamos en este edificio». _____

Cuenta regresiva: credenciales, cajones, canal de tickets y reservas de carga confirmados antes del día D. _____

Acta de entrega con fotos y medidores firmada antes del primer camión.

Día D: mudanza acompañada, con responsable de administración presente de principio a fin. _____

Días 1-10: kit de bienvenida, recorrido con administradora, llamada de verificación y junta de arranque formal. _____

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Audita el correo de instrucciones para la mudanza que redactó el auxiliar nuevo. Marca las líneas con problemas.



Este curso no da asesoría legal ni fiscal

El curso enseña la práctica del mercado mexicano y cita leyes y reglas generales. Cada contrato, tema fiscal o conflicto concreto se decide con la legislación de tu estado y con profesionales (abogado y contador). La regla de oro de la administradora profesional: documentar, verificar y saber a quién llamar a tiempo.

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- La mudanza se administra con cuenta regresiva: credenciales con margen del sistema, reservas de rampa y elevador por franjas, y correo de instrucciones.
- El acta de entrega con fotos se firma ANTES del primer camión: es la línea base que hará defendible el depósito al final del contrato.
- Los primeros 10 días tienen cuatro hitos: kit de bienvenida, recorrido en persona, llamada de verificación y junta de arranque formal.
- La primera impresión compara contra lo que se vendió: cada irritante evitado vale más que cualquier detalle de cortesía posterior.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué márgenes técnicos exige nuestro sistema de credenciales y quién los verifica antes del día D?
2. ¿Quién de la administración acompaña la mudanza de principio a fin y qué hace si surge un imprevisto?
3. ¿Qué contiene nuestro kit de bienvenida y por qué el reglamento cabe en una página?
4. ¿Cómo sabe el inquilino desde el día uno que un ticket se levanta por un único canal oficial?
5. ¿Qué irritantes de arranque podemos eliminar con preparación y cuáles requieren decisión de dirección?

Lo que debes poder hacer

- Planear una mudanza corporativa con cuenta regresiva de 30-15-7-3-1 días y responsable asignado para el día D.
- Firmar el acta de entrega con fotos y medidores antes del primer camión, y entregar el kit de bienvenida.
- Ejecutar los cuatro hitos de los primeros diez días y registrar su cierre en el expediente del inquilino.

Siguiente paso: *Con el inquilino instalado y confiado, el reto cambia: cómo responder cuando piden algo cada día sin perder el control. En el siguiente objeto montamos la mesa de servicio: tickets, prioridades y tiempos de respuesta.*

Referencia curricular

Materia:	Oficinas en renta
-----------------	-------------------

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



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r04-0a01>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat