

L U M B R E



Evidencia y trazabilidad: bitácoras, libros y fotos que respaldan

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

Los registros que respaldan cada afirmación del informe mensual: la bitácora del edificio, el libro de mantenimiento, la evidencia fotográfica con fecha y lugar, y el archivo de documentos — cómo se llevan, cuánto se guardan y qué pasa el día que alguien los pide.

QUÉ APRENDERÁS

- Llevar los registros que dan credibilidad a los informes: bitácora de edificio, libros de mantenimiento, evidencia fotográfica y tickets.

El día que el informe se discute, solo habla el archivo



Toda promesa del informe tiene que poder mostrar su evidencia con fecha: el informe convence, pero el archivo respalda — y el archivo siempre gana la discusión.

VIDEO

Como crear la bitácora de mantenimientos en Propiedad Horizontal

Video externo de apoyo (Revista Propiedad Horizontal en YouTube): cómo se crea y se usa la bitácora de mantenimientos — el registro madre del edificio.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=uKo4QKIaB0I>

El inquilino del piso 6 demandó al edificio por una caída: «el piso estaba mojado y no había señal». La versión del edificio era otra: el elemento de limpieza reportó haber colocado la señal a las 8:40. ¿Quién decía la verdad? La pregunta se respondió en tres minutos: la bitácora del piso tenía la entrada de las 8:40 con hora y firma, la cámara del acceso registró el carrito con el señalamiento entrando al área, y el checklist firmado del turno lo documentaba. El expediente, no la memoria, cerró el caso.

La **trazabilidad** es la capacidad de reconstruir después qué pasó, cuándo, quién lo hizo y con qué autorización. Sus cuatro pilares en un edificio de oficinas: la **bitácora** (el diario oficial del edificio, con folios y sin hojas arrancadas), el **libro de mantenimiento** (qué equipo, qué visita, qué se cambió, qué sigue pendiente), la **evidencia fotográfica** (antes/durante/después con fecha y lugar legibles) y el **archivo documental** (contratos, pólizas, dictámenes, facturas — con su índice y su regla de guarda).

La diferencia entre un registro y una decoración es incómoda de mantener: el registro tiene hora, firma y folio; la decoración tiene fotos sueltas de WhatsApp. Y el costo del atajo se paga justo el día que no se puede pagar: el día del reclamo, la inspección, la auditoría del dueño o el pleito con el contratista.

Este objeto te da qué registro respalda cada afirmación de tu informe, cómo se lleva cada uno sin burocracia paralizante, cuánto tiempo se guarda cada documento según su naturaleza, y el principio que lo ordena todo: si no está en el registro, no pasó.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: llevar la bitácora del edificio con sus reglas de folio y firma, mantener el libro de mantenimiento por equipo, producir evidencia fotográfica útil (fecha, lugar, antes/después), y organizar el archivo documental con su índice y plazos de guarda.

Los cuatro registros y qué respalda cada uno

El informe mensual cita estos cuatro por su nombre: «según bitácora fojas 148», «evidencia foto E-2026-031» — la dirección aprende a confiar cuando cada afirmación tiene dirección de archivo.

Registro	Qué es	Qué respalda	Su regla de oro
Bitácora del edificio	Diario oficial de eventos: novedades, incidentes, visitas, instrucciones	Que algo pasó, cuándo y quién lo dispuso	Folio continuo, sin hojas arrancadas, con hora y firma; nada de «luego la completo»
Libro de mantenimiento	Historial por equipo: visitas, intervenciones, refacciones, pendientes	Que el preventivo se hizo y el correctivo tiene historia	Una hoja por equipo; la próxima visita programada siempre visible
Evidencia fotográfica	Antes/durante/después de obras, incidentes y condiciones	El estado real de un lugar en un momento dado	Fecha y lugar legibles (marca de tiempo o referencia en la foto), guardada en el expediente del día
Archivo documental	Contratos, pólizas, dictámenes, facturas, convenios, reportes	Los derechos y obligaciones del edificio con el mundo	Índice con vigencia: qué vence, cuándo y dónde está su respaldo

Cómo se lleva sin morir en el intento

- **Un punto de registro, dos minutos de disciplina:** la bitácora se llena al momento en el lugar de los hechos (el formato digital móvil o el libro físico en la recepción tienen la misma regla); lo que se «completa al final del turno» ya es memoria, no registro.
- **Firma que se puede tocar:** cada entrada relevante lleva nombre y firma (o usuario y hora en formato digital con historial de cambios); la bitácora sin firmas es un cuento escrito por el último de turno.

- **Foto con contexto:** la foto útil se toma en secuencia (la señal antes de colocarla, el piso mojado con la señal puesta, el detalle de la marca de tiempo); la foto «bonita» sin fecha visible es decoración del expediente.
- **Guarda con plazos, no con maña:** contratos y pólizas se guardan según su vida legal (típicamente: documentos laborales y fiscales por los plazos que fija la ley, contratos vigente + años después de terminado, bitácoras y reportes técnicos por el tiempo que el edificio pueda tener disputas sobre sus instalaciones); el índice define quién decide cuándo se depura — nunca el espacio del archivero.

1. Un visitante resbala en el lobby un día de lluvia y reclama al edificio por no haber puesto señal. ¿Qué hace la administradora desde el primer momento?

- ☐ Le dice que hable con su seguro y cierra el tema en el pasillo
- ☐ Abre entrada de bitácora con hora y estado del piso, fotografía el lugar con las señales visibles, registra testigos y avisos, ofrece atención médica si la hay, y arma el expediente bajo un folio maestro antes de discutir culpabilidades
- ☐ Borra el video del lobby para que no se malinterprete
- ☐ Le pide al elemento de limpieza que firme que sí puso la señal, aunque no esté en la bitácora

2. Si un evento del edificio no quedó registrado en la bitácora el día que ocurrió, la versión de la administradora sobre ese evento sigue siendo igual de defendible meses después.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. La bitácora se lleva con folio _____ , hora y _____ ; la evidencia fotográfica útil se toma en secuencia de antes, durante y _____ ; y el archivo documental se rige por su índice de _____ .

4. Clasifica cada situación: qué registro del edificio la respalda.

Elementos:

- El corte de energía del martes a las 10:15 y quién ordenó evacuar ascensores
- El estado de la soldadura terminada en el tanque elevado
- La visita de verificación de la aseguradora con su reporte
- La grieta que el inquilino «siempre estuvo ahí» antes del contrato
- La entrega de llaves al contratista con hora de salida
- El antes y después del lobby remodelado para el caso de garantía

Bitácora/libro	. . .
Foto/expediente	. . .

5. Ordena el protocolo de evidencia cuando ocurre un incidente en el edificio (ej.: inundación en estacionamiento).

Asegurar personas y cortar el riesgo (energía, tránsito) antes que cualquier otra cosa.

Abrir la entrada de bitácora al momento: hora, qué se ve, qué se está haciendo, quién está en el sitio.

Fotografiar la escena con contexto: fuente del agua, daño, señalización de seguridad, marca de tiempo visible.

Notificar a quien corresponde (dueño, aseguradora, inquilinos afectados) con su acuse registrado en la misma bitácora.

Cerrar el expediente: informe final con causa, costo, medidas de no-repetición, y todo el evidencia unido bajo el folio del incidente.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

6. Marisol audita los registros del mes del auxiliar. Marca las líneas con problema.



El folio que ordena el caos

Numera cada incidente u obra con un folio maestro (I-2026-014) y mete ahí todo: entradas de bitácora, fotos, cotizaciones, facturas, comunicación con el inquilino. El día que alguien pregunte «qué pasó con la inundación de marzo», la respuesta profesional no es un relato: es una carpeta completa en diez segundos. Ese tiempo de respuesta es la fama de la administradora.

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

- Trazabilidad es reconstruir después qué pasó, cuándo, quién y con qué autorización; su regla: si no está en el registro, no pasó.
- Cuatro pilares: bitácora con folio y firma al momento, libro de mantenimiento por equipo, foto con fecha y contexto, archivo documental con índice de vigencia.
- La evidencia vive en el expediente del edificio, no en un chat; y cada incidente cierra con su folio maestro uniendo todo.
- Depurar documentos se hace con regla de vigencia y autorización, nunca por espacio.

Preguntas clave del tema

1. ¿Podríamos reconstruir el martes pasado minuto a minuto desde la bitácora?
2. ¿Qué afirmación del informe del mes pasado no tiene evidencia a la que señalar?
3. ¿Dónde viven las fotos de la última obra y quién más tiene acceso a borrarlas?
4. ¿Qué documentos estamos guardando de más, y cuáles de menos según su vigencia?
5. Si hoy llegara la aseguradora o un abogado, ¿qué carpeta abrimos primero?

Lo que debes poder hacer

- Llevar la bitácora y el libro de mantenimiento con sus reglas de folio y firma.
- Producir y archivar evidencia fotográfica con fecha y contexto.
- Organizar el archivo documental con índice de vigencia y folios maestros.

Siguiente paso: *El cierre de la ruta y del año operativo: presentar para decidir — la junta mensual con dirección, donde el informe se convierte en acuerdos con dueño y fecha.*

Referencia curricular

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

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



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r07-0a05>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat