Libresta
El Flautista

RMM
RED MUNDIAL
MULTITALENTOS
UN MILLÓN DE ALMAS INTERCONECTADAS

07

CÓMO DOCUMENTAR UN PROBLEMA PARA PODER DEFENDERTE DESPUÉS

Guía práctica para registrar fechas, conservar mensajes, ordenar contratos, tomar fotografías, identificar testigos y construir evidencia útil antes de que sea demasiado tarde



Empieza mientras los hechos están frescos

Documentar no significa esperar un juicio: significa preservar información mientras todavía existe.

01 · Cuando aparece un problema

Una reparación falla, cambian condiciones verbalmente o una empresa promete un reembolso. Si después surge un conflicto, necesitarás saber qué ocurrió, cuándo y qué se dijo.

02 · La memoria no es un archivo

Con el tiempo se olvidan fechas, palabras exactas, cantidades, horarios, personas presentes y el orden de los acontecimientos. Escribe hoy lo que podrías necesitar recordar dentro de seis meses.

FECHA / HORA	QUÉ OCURRIÓ	DOCUMENTO
14/06 · 10:15	Se aplazó la reparación	Correo recibido
_____	_____	_____

03 · CREA UNA CRONOLOGÍA

Registra acontecimientos concretos y verificables, en lugar de valoraciones generales como “llevan meses ignorándome”.

De la confusión al expediente

Separa lo comprobable de lo supuesto y reúne la evidencia en un solo lugar.

04 · Hechos, interpretaciones y sospechas

Hecho: “Recibí tres facturas diferentes”.
Interpretación: “La empresa está desorganizada”.
Sospecha: “Creo que intentan cobrarme de más”. Son categorías distintas: los hechos verificables suelen tener mayor peso.

05 · UNA CARPETA ÚNICA PARA EL CASO

- 01 Cronología
- 02 Contratos
- 03 Facturas y pagos
- 04 Correos y mensajes
- 05 Fotografías y videos
- 06 Solicitudes y respuestas
- 07 Testigos e informes
- 08 Notas personales

06 · Pon nombres reconocibles a los archivos

Utiliza fecha + tipo de documento + contenido. Ejemplos del manual: 2026-06-14_foto_humedad_pared.jpg y 2026-06-20_correo_reclamacion_empresa.pdf.

Protege los documentos originales

No edites la única copia de una prueba ni pierdas las condiciones que acompañaban un acuerdo.

07 · Archivo original + copia de trabajo

Conserva siempre el archivo original. Si necesitas subrayar, recortar, aumentar el brillo o señalar una zona, hazlo en una copia para preservar la integridad del material.

08 · Guarda el contrato completo

Reúne contrato, anexos, condiciones generales, presupuestos, modificaciones, renovaciones y comunicaciones posteriores. Los documentos externos referidos en el contrato también pueden ser relevantes.

09 · Conserva la publicidad y las promesas

Una oferta de “sin permanencia”, una vivienda “recién reformada” o una “entrega en 48 horas” puede cambiar en internet. Guarda capturas cuando la promesa sea importante.

CRITERIO PRÁCTICO

El objetivo es poder mostrar qué se ofreció, qué se acordó y cuál era el material original.

Capturas y conversaciones

El contexto de un mensaje puede ser tan importante como las palabras que contiene.

10 · Una captura debe conservar contexto

Incluye, cuando sea posible, remitente o usuario, fecha, hora, contenido y mensajes anteriores relevantes. No recortes tanto que cambie el significado de una frase. Conserva también el mensaje original cuando puedas.

11 · Confirma por escrito acuerdos importantes

Después de una llamada o reunión, puedes escribir: “Confirmo nuestra conversación de hoy: hemos acordado que la reparación se realizará antes del día 20”. La otra persona puede confirmar, corregir o no responder; queda registro contemporáneo.

ELEMENTOS A COMPROBAR EN CADA CAPTURA

- **Usuario / remitente**
- **Fecha y hora**
- **Contenido completo**
- **Contexto anterior**

PRINCIPIO CENTRAL

Documentar una conversación no significa modificarla. Conserva aquello que realmente se comunicó.

Fotos, videos y testigos

Captura el hecho sin alterar la escena ni vulnerar los derechos de otras personas.

12 · TRES NIVELES DE FOTOGRAFÍA

FOTO GENERAL · Lugar

FOTO MEDIA · Ubicación

FOTO DETALLE · Daño

13 · Videos: documenta legalmente

Pueden mostrar ruido, funcionamiento defectuoso, filtraciones, movimiento o condiciones de un espacio. Las normas sobre grabación de personas, conversaciones y espacios privados varían según la jurisdicción.

14 · Identifica testigos a tiempo

Registra nombre, contacto y lo que cada persona pudo observar directamente. No pidas versiones exageradas ni declaraciones que no correspondan a lo visto u oído.

Ficha de incidente y consecuencias

Un registro estructurado facilita seguir problemas continuados y sus efectos.

15 · Una ficha para cada incidente

Para ruidos, acoso, averías, conflictos vecinales o incumplimientos reiterados, crea una ficha que puedas completar cada vez que ocurra algo.

DATO	REGISTRA
Fecha y hora	_____
Lugar	_____
Qué ocurrió y quiénes estaban	_____
Consecuencia y evidencia	_____

16 · Documenta también qué pasó después

Registra gastos de reparación, jornadas laborales perdidas, interrupciones de servicio, consultas médicas o alojamiento alternativo. Conserva recibos e informes apropiados que permitan acreditar las consecuencias.

Origen, copias y relevancia

Las pruebas deben poder identificarse, mantenerse seguras y comprenderse fácilmente.

17 · Cadena de evidencia sencilla

De cada documento relevante, responde: ¿Qué es? ¿De dónde salió? ¿Cuándo lo recibí? ¿Está completo? Ejemplo: “Correo recibido el 17 de agosto desde la dirección oficial de la empresa”.

18 · Una copia de seguridad

Guarda al menos un respaldo razonablemente seguro: almacenamiento externo, nube, ordenador o carpeta física. Protege especialmente datos médicos, financieros, identificaciones e información de terceros.

19 · Clasifica por importancia

Clave: demuestra directamente el hecho.
De apoyo: añade contexto.
Secundaria: puede ayudar, pero no es esencial. Demasiadas capturas repetidas pueden ocultar las pruebas más importantes.

OBJETIVO

Presentar un expediente comprensible, sin perder la procedencia ni la privacidad de la información.

Índice y uso responsable

Organizar las pruebas es distinto de fabricar una versión conveniente de los hechos.

20 · Crea un índice de pruebas

Registra el documento, su origen, fecha y qué demuestra. Así, otra persona puede entender el expediente sin revisar a ciegas todos los archivos.

N.º	PRUEBA	QUÉ ACREDITA
01	Contrato completo	Condiciones acordadas
02	Correo fechado	Comunicación recibida
03	Fotografías originales	Estado del daño

21 · Nunca fabriques ni “mejores” la evidencia

No cambies el significado de mensajes, inventes fechas, recrees conversaciones inexistentes, pidas a un testigo que mienta ni presentes imágenes manipuladas como originales.

22 · Documentar no es publicar

Difundir pruebas de inmediato puede exponer datos privados, afectar a terceros, agravar el conflicto o perjudicar procedimientos futuros. Primero organiza; después decide qué compartir y con quién, buscando asesoramiento si es necesario.

Tu expediente listo para defenderte

Un cierre práctico para revisar que la evidencia sea verificable, legal y útil.

23 · Crea tu expediente en 20 minutos

Minutos 1–5: escribe la cronología. 5–10: reúne documentos. 10–15: guarda mensajes y fotografías. 15–20: escribe qué falta. Pregúntate qué hecho importante todavía no puedes demostrar.

24 · CHECKLIST DE EVIDENCIA

- Cronología y hechos diferenciados de opiniones
- Contratos completos y comprobantes de pago
- Mensajes y capturas con contexto
- Fotos con lugar y detalle; testigos identificados
- Consecuencias y archivos originales conservados
- Copia de seguridad y pruebas priorizadas
- Origen de los documentos claro; privacidad y legalidad

25 · Documentar es hacer comprobable tu relato

Fechas y registros no garantizan ganar una reclamación, pero permiten que instituciones, mediadores y profesionales trabajen con algo más que recuerdos contrapuestos. Libresta y la Red Mundial Multitalentos promueven compartir estas herramientas en comunidad.

Derechos, justicia y convivencia social

CIUDADANÍA, ESTADO, DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN

Una guía practica para entender, participar y exigir tus derechos como ciudadano.

Entiende problemas que resuelve: no entender quién decide qué, sentirse impotente ante las instituciones, no saber reclamar, votar sin herramientas suficientes, desconocer cómo participar o vigilar lo público.



SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

@librestaelflautista
@librestaJovenesTalentos

Conoce más en: WWW.LIBRESTA.ORG

Libresta El Flautista

RMM