

AFINCADOS · HELP CENTER · INCIDENCIAS

Asignar, resolver y validar incidencias

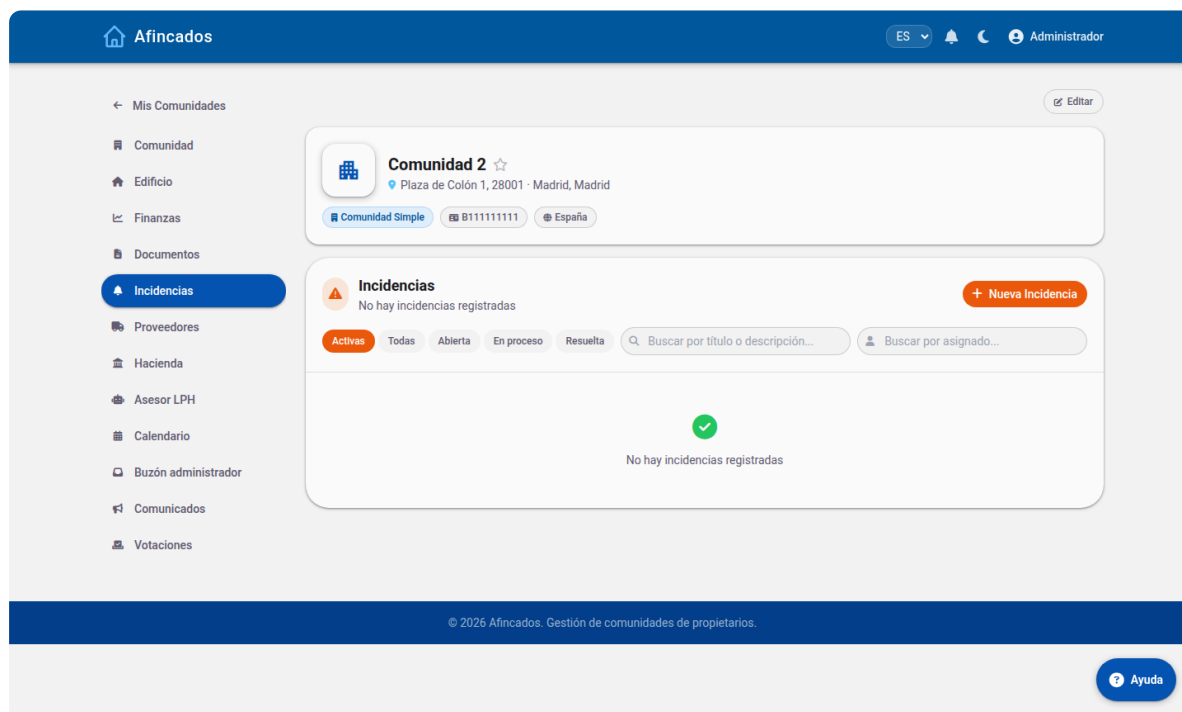
Encarga la avería a un proveedor, sigue el trabajo y valida las jornadas realizadas.

Versión **v1.0.0**

Fecha de generación **01/08/2026 09:07**

Actualizado el **01/08/2026**

Cuando un vecino reporta una avería, el administrador y la junta son quienes la encaminan: deciden si procede, la asignan a un proveedor y validan el trabajo cuando termina.



Por defecto se listan las activas: pulsa «Todas» para ver también las resueltas.

Ver las incidencias pendientes

Desde la pestaña **Incidencias** de la comunidad ves todas las de esa comunidad. Si eres administrador de varias, la vista **Todas las incidencias** te muestra en una sola pantalla las de todas tus comunidades, para que puedas priorizar por urgencia y no por comunidad.

Puedes buscar y filtrar por estado, categoría o fecha.

Asignar a un proveedor

1. Abre la incidencia.
2. Pulsa **Asignar**.
3. Selecciona el **proveedor** del listado de la comunidad. Si el proveedor tiene operarios dados de alta, puedes asignar directamente al **operario** concreto.
4. Añade instrucciones si hace falta y confirma.

El proveedor recibe un aviso con la descripción, las fotos y la ubicación (incluida su posición en el 3D, si el vecino la marcó). La incidencia pasa a estado **Asignada** y el vecino que la reportó es notificado.

Para **cambiar de proveedor**, vuelve a pulsar **Asignar** y elige otro: la incidencia se reasigna sin perder su historial ni sus comentarios.

Resolver y cerrar

Cuando el trabajo está terminado, abre la incidencia y pulsa **Resolver**. Añade una nota de cierre explicando qué se ha hecho: es lo que verá el vecino y lo que quedará en el histórico de la comunidad.

Si la avería vuelve a aparecer, es preferible **reabrir** la incidencia existente antes que crear una nueva, para que quede claro que es un problema recurrente.

Validar jornadas de trabajo

Los operarios registran las **jornadas** que dedican a cada incidencia. Esas jornadas quedan pendientes de tu aprobación antes de poder facturarse.

1. Abre **Jornadas pendientes** en la comunidad.
2. Revisa cada parte: quién ha trabajado, en qué incidencia, cuántas horas y qué ha hecho.
3. Pulsa **Validar** si es correcto, o recházalo indicando el motivo si las horas no cuadran con el trabajo realizado.

El **informe de jornadas** te da el total de horas por proveedor y periodo, útil para contrastar una factura antes de pagarla.

Eliminar una incidencia

Solo debe borrarse una incidencia duplicada o creada por error. Una avería real, aunque no llegue a repararse, es mejor cerrarla con una nota explicativa: el histórico de incidencias es una información valiosa cuando hay que justificar una derrama o negociar con un proveedor.

Afincados Help Center · v1.0.0 · 01/08/2026