

AFINCADOS · HELP CENTER · INCIDENCIAS

Reportar una incidencia y seguir su estado

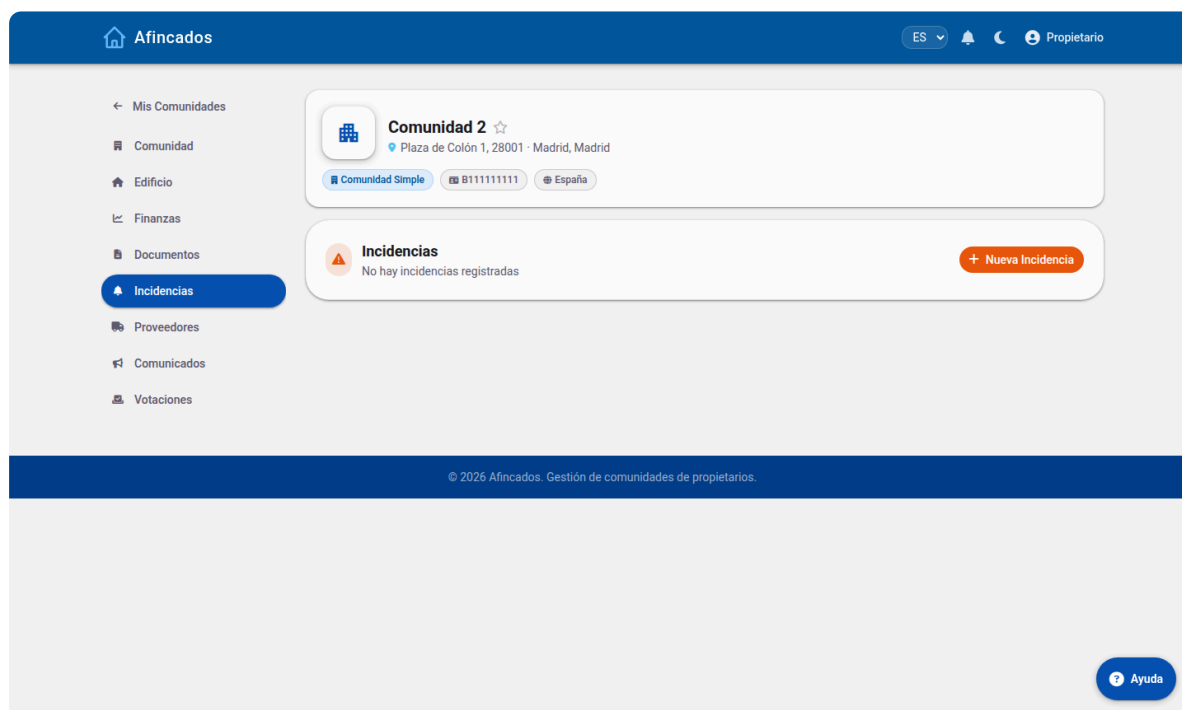
Comunica una avería con fotos, sitúala en el edificio y sigue su resolución.

Versión **v1.0.0**

Fecha de generación **01/08/2026 09:10**

Actualizado el **01/08/2026**

Cuando algo se estropea en las zonas comunes (el portal, el ascensor, la piscina, el garaje), no lo comuniques por mensaje: crea una **incidencia**. Así queda registrada, el administrador puede asignarle un proveedor y tú puedes seguir en todo momento cómo va.



Pulsa «Nueva Incidencia» para reportar una avería y sigue su estado desde aquí.

Dar de alta una incidencia

1. Entra en tu comunidad y abre la pestaña **Incidencias**.
2. Pulsa **Nueva incidencia**.
3. Escribe un **título** corto y claro («El portal automático no cierra»).
4. Elige la **categoría**: fontanería, electricidad, ascensor, limpieza, jardinería... Sirve para que se avise al proveedor adecuado.
5. Describe el problema en el **detalle**: qué pasa, desde cuándo y en qué momentos ocurre.
6. Indica la **ubicación**: el portal, la planta o la zona común afectada.
7. Adjunta **fotos**. Es lo que más ayuda: una imagen ahorra visitas y explicaciones.
8. Guarda.

El administrador y la junta reciben un aviso en cuanto la creas.

Situarla en el plano 3D

Si tu comunidad tiene la maqueta 3D configurada, puedes usar **Nueva incidencia en 3D**: gira el edificio, pulsa sobre el punto exacto donde está el problema y la incidencia queda marcada ahí. El proveedor sabrá dónde ir sin necesidad de que nadie le acompañe.

Seguir su estado

Cada incidencia pasa por varios estados que verás en su ficha:

- **Abierta**: reportada, pendiente de revisión.
- **Asignada**: ya hay un proveedor encargado de resolverla.
- **En curso**: el proveedor está trabajando en ella.
- **Resuelta**: el trabajo ha terminado.

Recibirás una notificación en cada cambio de estado, y podrás escribir comentarios en la propia incidencia para aportar información o preguntar cómo va.

Editar o borrar una incidencia

- **Editar**: mientras esté abierta puedes corregir su título, su descripción o añadir más fotos. Es útil si el problema empeora o descubres algo nuevo.
- **Eliminar**: úsalo solo si la has creado por error o duplicada. Si el problema simplemente se ha resuelto solo, no la borres: coméntalo y deja que el administrador la cierre, para que quede el histórico.

Consejos para que se resuelva antes

- Una incidencia por problema: no juntes la avería del ascensor con la bombilla del garaje.

- Busca antes en el listado: puede que un vecino ya la haya reportado y solo tengas que comentar en la suya.
- Si es una **urgencia** con riesgo (escape de agua, olor a gas, ascensor con alguien dentro), llama primero al administrador o a emergencias, y crea la incidencia después.

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