



AFINCADOS · HELP CENTER

# Incidencias

Comunica averías, haz seguimiento, asigna proveedores y valida los trabajos.

|                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| Dirigido a          | <b>Incidencias</b>      |
| Versión             | <b>v1.0.0</b>           |
| Fecha de generación | <b>01/08/2026 09:07</b> |
| Idioma              | <b>Español</b>          |
| Artículos           | <b>2</b>                |

## Índice

### 1. Incidencias

- 1.1 Asignar, resolver y validar incidencias
- 1.2 Reportar una incidencia y seguir su estado

# 1. Incidencias

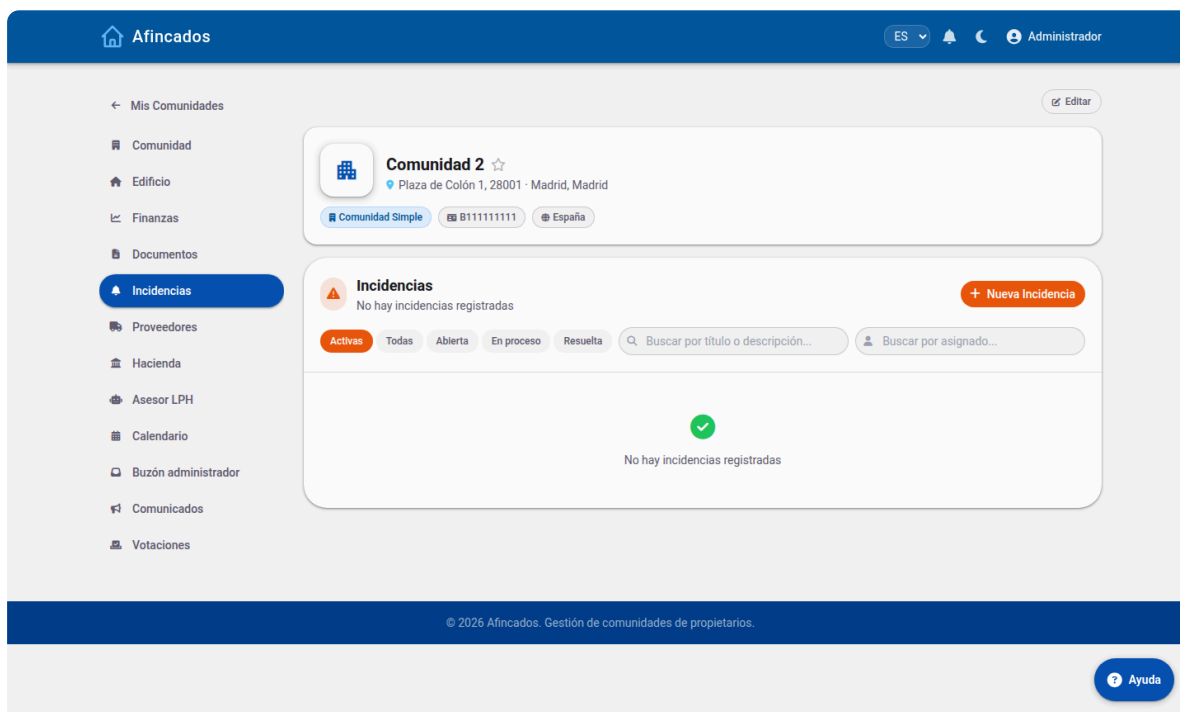
Comunica averías, haz seguimiento, asigna proveedores y valida los trabajos.

## 1.1 Asignar, resolver y validar incidencias

Actualizado el 01/08/2026

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

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.

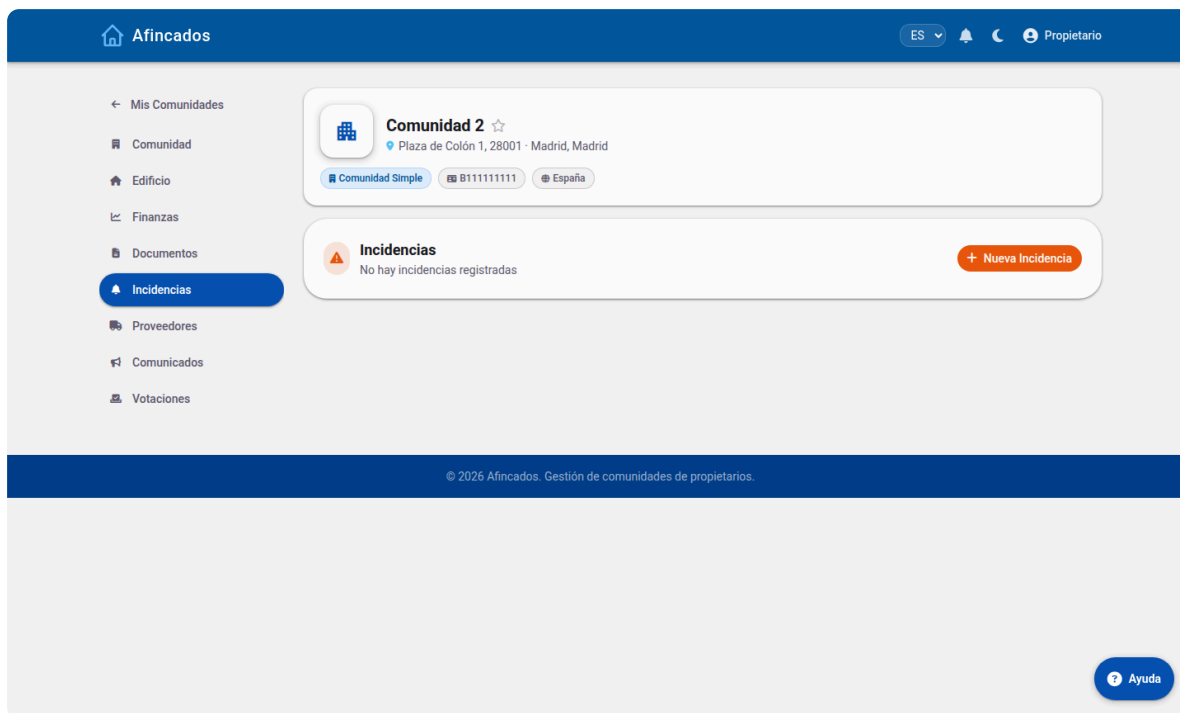
---

## 1.2 Reportar una incidencia y seguir su estado

Actualizado el 01/08/2026

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

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.