

Incidencias

El apartado de **Incidencias** permite consultar los eventos o acciones registradas en el sistema, como:

- Modificaciones en ventas
- Aperturas forzadas de cajón
- Otras acciones relevantes del programa

¿Para qué sirven?

Permiten:

- Controlar el uso del sistema
- Supervisar la actividad de los vendedores
- Detectar posibles errores o acciones incorrectas
- Tener un registro para revisión o auditoría

Acceso

Desde:

Control y Gestión > Vendedores y Horarios > Incidencias

Cómo consultar incidencias

Búsqueda general

- Pulsar **F6 Realizar búsqueda**
Muestra todas las incidencias

Búsqueda filtrada

Se puede filtrar por:

- **Fecha**
Introduciendo un rango (formato dd/MM/aa)

- **Vendedor**
 - Código concreto
 - * para todos
- **Texto de incidencia**

Permite buscar por palabras
(ejemplo: “cajón”)

Información mostrada

Cada incidencia incluye:

- Descripción del suceso
- Fecha y hora
- Terminal donde ocurrió
- Turno horario

Opciones disponibles

- **F6 Realizar búsqueda**

Ejecuta la búsqueda
- **F9 Ordena**

Permite ordenar las columnas

Foto de la incidencia (opcional)

El sistema puede capturar una imagen en el momento de la incidencia si hay una cámara configurada.

- La imagen se muestra al seleccionar la incidencia
- Se visualiza en la parte superior derecha

Activación de la foto

Se activa en:

- **Parámetros Locales**
- Parámetro nº 14 (control de vendedores)

Funcionamiento general

- Las incidencias se registran automáticamente
- No requieren acción manual para generarse
- Dependen de la configuración del sistema

Observaciones para el agente

- No todas las acciones generan incidencias
- Sirven como herramienta de control y supervisión
- Están relacionadas con vendedores y turnos
- Pueden incluir evidencia visual (si está activado)

Preguntas habituales

¿Qué es una incidencia?

Es un registro de una acción o evento ocurrido en el sistema.

¿Dónde se consultan las incidencias?

En **Control y Gestión > Vendedores y Horarios > Incidencias**.

¿Cómo veo todas las incidencias?

Pulsando **F6 Realizar búsqueda**.

¿Puedo buscar incidencias concretas?

Sí, por fecha, vendedor o texto.

¿Qué información muestra una incidencia?

Descripción, fecha, hora, terminal y turno.

¿Qué hace la opción F9 Ordena?

Permite ordenar las columnas de la tabla.

¿Se registran automáticamente?

Sí, el sistema las genera automáticamente.

¿Por qué no veo incidencias?

Puede ser porque:

- No ha habido eventos registrados
- No están activadas ciertas opciones de control

¿Se pueden ver imágenes de las incidencias?

Sí, si hay cámara configurada y la opción está activada.

¿Cómo se activa la captura de imágenes?

Desde parámetros locales, en el parámetro nº 14.

Revision #1

Created 16 April 2026 06:50:09 by Laura

Updated 16 April 2026 06:52:14 by Laura