

# 02 PANEL | Como tratar una incidencia

## 1. Revisar incidencia abierta

- Las incidencias llegan automáticamente a la plataforma con estado Abierto.
- Haz clic en Editar para ver los detalles.

## 2. Contactar con el establecimiento

- Llama al establecimiento afectado.
- Habla con la persona encargada para que explique el problema.

## 3. Realizar comprobaciones

- Según la información recibida, ejecuta las pruebas necesarias para identificar la causa.

## 4. Registrar diagnóstico

- Una vez localizado el problema, añade en el Título (entre paréntesis) el tipo de fallo, por ejemplo: (sobrecarga, equipo roto, cable suelto...).
- Escribe en el campo de notas:
  - La fecha de la revisión.
  - Las pruebas realizadas.

## 5. Actualizar estado de la incidencia

Selecciona el estado que corresponda:

- Abierto → Incidencia nueva.
- En proceso → Revisada y notificada a administración.
- Descartado → El problema es ajeno totalmente a la empresa (confirmado por administración).

- Red → Depende de técnicos de red para solucionarse.
- Pendiente de tienda → La tienda debe revisar, aceptar presupuestos o realizar alguna acción previa.
- Cerrado → Incidencia solucionada.

Una vez seleccionado el estado correcto, haz clic en Guardar.

---

Revision #5

Created 24 August 2025 18:43:52 by Desarrollo

Updated 25 August 2025 07:35:12 by Desarrollo