

GUÍA · CONTROL HORARIO

Cómo revisar y resolver incidencias de fichaje en Fube



Cómo revisar y resolver incidencias de fichaje en Fube

Cerrar el mes del registro horario suele empezar con la misma escena: una hoja de cálculo llena de fichajes y un puñado de huecos raros. Este día solo tiene entrada, en este otro sobran dos horas, ¿este fichaje de fuera del centro fue teletrabajo o un error? Editar la hoja "a ojo" para que cuadre es rápido, pero borra el rastro de lo que de verdad pasó. Esta guía es para el responsable o el administrador del área de personal que quiere revisar lo que se desvió y resolverlo dejando constancia, en lugar de corregir a ciegas.

En Fube cada anomalía del fichaje queda registrada como una **incidencia**, con su tipo, su gravedad y su estado. Y cuando un empleado necesita corregir un fichaje suyo, no lo cambia él: lo **solicita**, y tú lo apruebas o lo rechazas. El resultado es que el cierre del mes queda documentado solo, sin que dependa de quién se acuerde de qué.

Antes de empezar

Para revisar y resolver incidencias necesitas:

- **Permisos sobre el área de personal.** La gestión completa de incidencias —ver el listado, resolver, ignorar o eliminar— está reservada a quien tiene permiso de control horario. Cada empleado, en cambio, solo ve **las suyas** desde su portal, sin poder tocar las del resto.
- **Tener fichajes registrados.** Las incidencias se generan a partir del registro de jornada de tu equipo; sin fichajes no hay desvíos que detectar.

Conviene tener claro de entrada que una incidencia **no es una sanción**: es un aviso de que algo se salió de lo previsto para que lo mires. La mayoría son cosas tan cotidianas como una salida que se olvidó fichar.

Paso 1 — Abre el listado de incidencias

El responsable entra en la sección de incidencias del control horario. Fube muestra el listado ordenado por fecha, con las más recientes arriba. Cada fila trae lo esencial para decidir sin abrir nada: el **empleado**, el **tipo** de incidencia, su **gravedad** y su **estado**.

Toda incidencia nace en estado **Abierta**. Conforme las vas tratando, pasan a **Resuelta** o a **Ignorada**, de modo que el listado refleja en todo momento qué queda pendiente de revisar.

Paso 2 — Filtra para mirar primero lo que importa

No hace falta repasar el mes entero de un tirón. El listado se puede filtrar por empleado, por tipo, por estado y por gravedad. Dos atajos útiles al cerrar el mes:

- Filtra por estado **Abierta** para ver solo lo que sigue pendiente.
- Filtra por gravedad **Alta** para empezar por lo que de verdad necesita atención.

Fube clasifica cada incidencia en tres niveles de gravedad —**Baja**, **Media** y **Alta**—. Lo informativo (una entrada creada a mano, por ejemplo) se queda en gravedad baja; los casos intermedios —un fichaje fuera de la zona permitida o un cierre automático— quedan en media; y una falta de fichaje de entrada o de salida sube a alta, para que ordenes el repaso por prioridad.

Paso 3 — Entiende el tipo de cada incidencia

Antes de resolver, conviene saber qué te está diciendo cada tipo. Fube detecta a diario los desvíos habituales del registro horario y los etiqueta. Estos son los tipos que reconoce:

- **Falta fichaje de entrada** — no se registró la entrada en un día laborable.
- **Falta fichaje de salida** — no se registró la salida (el olvido más común).
- **Horas insuficientes** — las horas trabajadas quedan por debajo de las programadas.
- **Exceso de horas** — las horas trabajadas superan el horario programado.
- **Fichaje en festivo** — se fichó en un día festivo o libre.
- **Fuera de zona permitida** — el fichaje se hizo fuera de la zona geográfica del centro.

- **Cierre automático** — el sistema cerró un fichaje que quedó abierto.
- **Entrada manual** — un administrador creó o ajustó un fichaje a mano.
- **Desviación de horario** — el fichaje difiere de forma notable del horario programado.
- **Otro** — anomalía no categorizada.

Cuando corresponde, la incidencia queda **atada al fichaje** que la originó, así que puedes ir del aviso al registro concreto sin buscarlo a mano. Tienes el detalle de qué reconoce y cómo las clasifica en la página de [incidencias del control horario](#).

Paso 4 — Resuelve o ignora la incidencia

Con la incidencia abierta delante, tienes dos salidas:

- **Resolver** — la marcas como atendida. Es la opción cuando has comprobado lo que pasó o lo has corregido (por la vía del paso 5).
- **Ignorar** — la descartas porque no procede actuar (un caso esperado, un falso positivo que ya sabes explicar).

En ambos casos Fube registra **quién** cerró la incidencia y **cuándo**. No hay un paso extra de "guardar el papeleo": el rastro se genera con la propia acción. Por eso el cierre del mes queda documentado sin esfuerzo adicional, y el historial del módulo es **auditable**.

Paso 5 — Aprueba o rechaza las correcciones que pide el equipo

Aquí está la pieza que evita editar la hoja a ciegas. Cuando un empleado detecta que un fichaje suyo está mal —olvidó marcar la salida, fichó tarde por un imprevisto—, no modifica el registro por su cuenta: desde su portal **solicita la corrección**. En esa solicitud propone la hora de entrada o de salida que debería figurar y escribe un **motivo**, que es obligatorio.

Esa solicitud te llega como responsable y la revisas:

- **Aprobar** — Fube aplica los cambios al fichaje. Al hacerlo, el registro guarda **quién lo editó** (`editedBy`) y **por qué** (`editReason`, el motivo que indicó el empleado), de modo que el ajuste queda explicado en el propio fichaje. La solicitud pasa a **Aprobada** y anota quién la revisó y cuándo.

- **Rechazar** — el fichaje **no se toca**. La solicitud pasa a **Rechazada** y queda registrado quién la revisó y cuándo.

La diferencia con corregir la hoja a mano es justo esa: en lugar de un número que cambia sin explicación, queda un registro de quién pidió el cambio, quién lo aprobó y por qué. Es la misma lógica que recorre todo el **control horario y RRHH de Fube**: gestionar el equipo como conversación, no como interrogatorio.

Casos límite y errores comunes

- **Incidencias informativas que se acumulan.** No todo pide acción. Las de gravedad baja —cierres automáticos, entradas manuales que tú mismo hiciste— las puedes **ignorar** para que el listado quede limpio sin perder la constancia. Filtra por gravedad **Baja** para revisarlas juntas y despacharlas de un repaso.
- **Una corrección no borra la incidencia.** Aprobar una solicitud de modificación ajusta el fichaje, pero la incidencia asociada sigue en estado abierto hasta que tú la marcas como resuelta. Son dos acciones distintas a propósito: una arregla el dato, la otra cierra el aviso.
- **Un empleado quiere "auto-aprobarse" un cambio.** No puede. La solicitud la crea el empleado, pero **aprobar o rechazar** requiere permiso sobre el control horario. La separación de roles es intencionada.
- **El motivo en blanco.** La solicitud de corrección exige un motivo: sin él, Fube no la envía. Ese texto es lo que después queda como `editReason` en el fichaje, así que merece una frase clara, no un "corregir".

Preguntas frecuentes

¿Quién puede resolver o ignorar una incidencia? Solo quien tiene permiso sobre el área de personal. Cada empleado ve únicamente sus propias incidencias desde su portal y no puede tocar las del resto ni cerrarlas.

¿Queda constancia de quién resolvió cada incidencia? Sí. Al resolver o ignorar una incidencia, Fube registra el usuario y el momento. El historial del módulo es auditable, así que el cierre del mes queda documentado por sí solo.

¿Fube corrige los fichajes automáticamente? No. Las correcciones no son automáticas: el empleado **solicita** el cambio y un responsable lo **aprueba o rechaza**. Solo cuando se aprueba se aplica al fichaje, y el registro guarda quién lo editó y con qué motivo.

¿La traza de auditoría me cubre ante una Inspección de Trabajo? Fube ordena, conserva y deja trazables los datos de fichaje, y te permite exportarlos. Pero **no presenta nada ante ninguna administración** ni garantiza por sí mismo el cumplimiento de tus obligaciones laborales. La trazabilidad es una herramienta para que tu registro sea fiable; cómo aplicarla y qué obligaciones te corresponden conviene confirmarlo con tu asesoría laboral.

Da el siguiente paso

Revisar incidencias en lugar de editar una hoja de cálculo cambia el cierre del mes: en vez de una investigación, es un repaso con cada desvío a su nombre y cada corrección explicada. Si todavía estás montando el control horario, empieza por organizar el **registro de jornada de tu equipo** y **crea tu cuenta** para activarlo. El control horario y RRHH se incluye en el plan Elite; tienes el desglose en la página de **precios**.



Fube

EMPIEZA HOY

Pon esto en práctica con Fube

Crea tu cuenta gratis y emite tu primera factura conforme a Verifactu en cuestión de minutos. Sin tarjeta, sin instalar nada.

fube.es

Facturación y gestión para autónomos y pymes en España