



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Agents Help

Mi programa

5/12/2025

Mi programa

La barra de menús ubicada en la parte superior de la sección Mis programas ofrece las siguientes **opciones de menú de Web Services**: Programa, Canjes, Preferencias, Tiempo libre, Ofertas y Configuración. Es posible que no todos estos ítems aparezcan en la barra de menús, dependiendo de las opciones que hayan sido configuradas para el usuario.

El programa en sí muestra barras gráficas de color del programa y una sección de desglose de detalles del programa. Cada línea de la sección de detalles contiene un pequeño cuadro cuyo color coincide con la parte correspondiente de la barra del programa, en navegadores como Chrome, FireFox e Internet Explorer.

Los indicadores visuales en la vista de detalles incluyen los nombres completos de las excepciones, recesos y otros ítems.

Si su centro permite el **canje de programas**, esta sección muestra también los mensajes y controles de canje con el siguiente contenido:

Control	Descripción
<p><i>Cuadro de mensajes</i> Canjes</p>	<p>Esta área, cerca de la parte superior de la ventana, alerta sobre cualquier propuesta o respuesta de canje abierta. Lo hace mostrando un mensaje como éste: "Tiene solicitudes de canje sin responder."</p> <p>Este mensaje es un vínculo; haga clic en él para abrir la ventana Propuestas personales (si tiene propuestas de canje de otros) o para abrir la ventana Mis propuestas (si tiene respuestas a sus propuestas de canje).</p>
<p><i>Botón</i> Crear propuestas de canje</p>	<p>Abre la ventana Crear propuestas de canje, en la que se pueden crear propuestas de canje nuevas para los días cuyas casillas de verificación se seleccionen abajo.</p> <p>Nota: Este botón está oculto si esta funcionalidad opcional no está habilitada para el usuario.</p>
<p><i>Botón</i> Agregar excepción</p>	<p>Abre el cuadro de diálogo Agregar excepción, donde puede agregar una Excepción para los días que haya seleccionado en esta vista.</p> <p>Nota: Este botón está oculto si esta funcionalidad opcional no está habilitada para el usuario.</p>
<p> Botón Imprimir programa</p>	<p>El botón Imprimir programa muestra una ventana Vista preliminar del programa del agente para la semana actual, incluyendo todos los detalles. Haga clic en Imprimir programa para iniciar el proceso de impresión estándar de Windows para el programa que se muestra actualmente.</p>
<p><input type="checkbox"/> Casillas de verificación</p>	<p>Seleccione la casilla de verificación en la primera</p>

Control	Descripción
Fecha	columna de la tabla correspondiente a cada día para el que desee crear propuestas de canje y agregar excepciones. Posteriormente, haga clic en Crear propuestas de canje o en Agregar excepción .
Iconos  y 	Haga clic en el icono  para mostrar los detalles de esta fecha en un formato "desplegable". Haga clic en el icono  para ocultar los detalles.
Horas pagadas <i>para esta fecha</i>	Muestra cuántas horas de trabajo pagado tiene programadas el usuario en cada día.
Detalles del programa <i>para esta fecha</i>	Muestra las actividades que el usuario tiene programado realizar cada día. Esta columna también muestra la información de los recesos.
Hora de inicio <i>para esta fecha</i>	Muestra el momento en el que está programado el inicio de su turno y la hora de inicio de cada actividad, así como los recesos durante su día de trabajo.
Hora de finalización <i>para esta fecha</i>	Muestra el momento en el que está programada la finalización de su turno y la hora de finalización de cada actividad, así como los recesos durante su día de trabajo.

[Volver al principio](#)

Cuadro de diálogo Agregar excepción

Para agregar una excepción a su programa, seleccione los días en el programa y haga clic en el botón Agregar excepción. Aparece el cuadro de diálogo Agregar excepción, con los siguientes controles:

Control	Descripción
<i>Lista desplegable</i> Excepciones	Seleccione una excepción en esta lista si está configurada para aparecer.
<i>Casilla de verificación</i> Excepción de día completo (sólo lectura)	Si la excepción seleccionada es una Excepción de día completo, esta casilla de verificación está seleccionada. Si la excepción seleccionada no es una Excepción de día completo, esta casilla de verificación no está seleccionada.
Rango permitido:	Su supervisor especifica las fechas de inicio y finalización en este rango de fechas. Puede especificar la Hora de inicio y la Hora de finalización exactas para la excepción (Sección Especificar puesto para la excepción) o especificar un rango que WFM pueda usar para decidir la Hora de inicio y la Hora de finalización de la excepción (Sección Buscar puesto para la excepción).

Control	Descripción
	<p>Nota: Las dos secciones no se pueden mostrar al mismo tiempo.</p>
<p><i>Sección</i> Especificar puesto para la excepción</p>	<p>Haga clic en esta frase para expandir o minimizar esta sección, que contiene opciones para especificar una Hora de inicio, Hora de finalización y Tiempo pagado para la excepción.</p>
<p><i>Campos de</i> Especificar puesto para la excepción</p>	<p>Seleccione o introduzca los valores de horas y minutos en los campos desplegados Hora de inicio y Hora de finalización de la excepción seleccionada. La hora de inicio debe ocurrir antes de la hora de finalización. Las horas 12AM ... 12PM corresponden a horas del día actual; las horas +12AM ... +12PM corresponden a horas del día siguiente.</p> <p>Seleccione o introduzca valores de horas y minutos en el campo desplegado Tiempo pagado de la excepción seleccionada.</p> <p>La casilla de verificación de cada día de la semana seleccionado aparece seleccionada por opción predeterminada. Puede quitar la marca de una o más casillas de verificación para que sus selecciones no se apliquen a los días correspondientes.</p>
<p><i>Sección</i> Buscar puesto para la excepción</p>	<p>Haga clic en esta frase para expandir o minimizar esta sección, que contiene opciones para especificar un rango de posibles Horas de inicio y Horas de finalización. WFM seleccionará valores que se encuentren dentro de este rango.</p>
<p><i>Campos</i> Posibles fechas</p>	<p>Los campos Inicio más temprano y Última finalización son de sólo lectura; este rango de días ya se seleccionó antes de hacer clic en el botón Agregar excepción.</p>
<p><i>Campos</i> Posibles horas</p>	<p>Seleccione o introduzca los valores de horas y minutos en los campos desplegados Primera hora de inicio y Última hora de finalización. La hora de inicio debe ocurrir antes de la hora de finalización. Las horas 12AM ... 12PM corresponden a horas del día actual; las horas +12AM ... +12PM corresponden a horas del día siguiente</p>
<p>Duración</p>	<p>Seleccione o introduzca valores de horas y minutos para los campos desplegados.</p>
<p>Días de semana posibles</p>	<p>Quite la marca de la casilla de verificación para cada uno de los días de semana que serán excluidos como "posibles"; por opción predeterminada, todas están seleccionadas.</p> <p>Nota: Los Días de semana que están seleccionados en la vista Mi programa sólo están disponibles en las secciones Buscar puesto para la excepción y Especificar puesto para la excepción.</p>

[Volver al principio](#)

Advertencias vs. errores

Si WFM muestra advertencias, la excepción es insertada en el programa como un cambio pendiente.

Si WFM muestra errores, la excepción no se inserta en el programa.

Cambios pendientes

WFM Web for Agents muestra los cambios solicitados que aún no han sido aprobados en una tabla *Cambios pendientes*, la cual se muestra inmediatamente debajo del programa del agente. Para cancelar su solicitud, haga clic en el vínculo **Deshacer cambios**, que se encuentra en la columna más hacia la izquierda de cualquier cambio pendiente.