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 Supervisors Help

Informe de auditoría de programa

4/17/2025

Informe de auditoría de programa

Este informe puede mostrar no solo los cambios de programa realizados por supervisores, sino aquellos realizados por agentes. Sin embargo, los programas modificados por los agentes no se pueden filtrar por el nombre de agente ni el ID. En su lugar, todos los programas modificados por agentes aparecen como si el usuario SISTEMA los hubiera modificado. Un ejemplo sería un canje de agente autoaprobado por el sistema. En este caso, ningún supervisor está involucrado y ese cambio de programa sería reportado en el Informe de auditoría de programa como elaborado por el usuario SISTEMA.

Para crear un Informe de auditoría de programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de auditoría** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de auditoría de programa** en la lista del panel Objetos.
   Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. Complete la información de la página **Rango de fechas**.
   a. En **Rango de fechas de la acción**, realice una de las siguientes acciones:
      - Seleccione fechas de Inicio y Finalización para las acciones del supervisor en el programa maestro.
      - Seleccione la casilla de verificación **Cualquiera** para seleccionar cualquier rango de fechas para las acciones del supervisor en el Programa maestro. Si se selecciona, los campos de fecha de Inicio y Finalización se inhabilitan.

   b. En **Acciones**, seleccione las casillas de verificación para indicar las acciones que desea auditar.
      - **Publicar**
      - **Limpiar**
      - **Modificar**
      - **Canjear**
      - **Revertir**

   c. En **Rango de fechas de programa**, realice una de las siguientes acciones:

   d. Seleccione fechas de Inicio y Finalización para los días de programa que desea auditar.

   e. Seleccione la casilla de verificación **Cualquiera** para seleccionar días de calendario en cualquier rango de fechas. Si se selecciona, los campos de fecha de Inicio y Finalización se inhabilitan.
5. En **Opciones**, seleccione **Detalles de la acción presente** para controlar si un detalle adicional en la acción se muestra en el informe. Véase Contenido del Informe de auditoría de programa a continuación para obtener más información.
6. En **Opciones para ordenar**, seleccione una de las siguientes:

  - **Por nombre de supervisor**
  - **Por fecha de la marca de tiempo**
  - **Por fecha de programa**

- Haga clic en **Siguiente**.
- En la pantalla **Datos**, en **Usuarios disponibles**, seleccione los supervisores y otros usuarios/agentes que desea incluir en el informe.
- Haga clic en **Siguiente**.
- En la segunda pantalla de **Datos**, en **Agentes disponibles**, seleccione los agentes que incluirá en el informe.
  Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar agentes de múltiples centros.
- Haga clic en **Finalizar**.

  El informe aparece en el Visor de informes. El informe se ordena inicialmente por unidad de negocio dentro de la empresa, por nombre de centro dentro de cada unidad de negocio y luego por nombre de equipo (si existe alguno) dentro de cada centro. Cualquier otra forma de ordenar se basa en las **Opciones para ordenar** seleccionadas en la pantalla **Rango de fechas**.

Contenido del Informe de auditoría de programa

Centro [encabezado]	La unidad de negocio, el centro y el huso horario del centro.
Período de fechas	La selección del usuario para el **rango de fechas de la acción** en la página **Rango de fechas** del Asistente de generación de informes.
Nombre de usuario	El nombre del usuario (supervisor) o agente responsable de la acción.
Marca de tiempo	La fecha y hora de la acción del supervisor.
Acción	La descripción de la acción. Ejemplos: Publicar, Limpiar, Modificar.
Rango de fechas	Si la Acción es **Publicar** o **Limpiar**, esta columna indica el rango de fechas para la acción. Si la Acción es **Modificar**, esta columna indica la fecha del día de programa modificado.
Aplicado a	Si la Acción es **Publicar**, esta columna indica el nombre del escenario utilizado para los datos publicados. Si la Acción es **Modificar**, esta columna indica el nombre del agente asociado con la modificación de programa. Si la Acción es **Limpiar**, esta columna está vacía. Sugerencia Si selecciona **Detalles de la acción presente** en la pantalla **Rango de datos**, se aplica lo siguiente: Si la acción es **Publicar** o **Limpiar**, el informe indica todos los agentes afectados.

Si se cambió el programa y marcó la casilla **Detalles presentes de la acción** en la página **Rango de fechas**, el informe muestra dos tablas en la parte inferior.

- Tabla izquierda: Programa original
- Tabla derecha: Programa modificado.

La tabla izquierda contiene las siguientes columnas:

- **Programa original**
- **Hora de inicio**
- **Hora de finalización**
- **Tiempo pagado**
- **Aplicado a**

La tabla derecha contiene las siguientes columnas:

- **Programa modificado**
- **Hora de inicio**
- **Hora de finalización**
- **Tiempo pagado**
- **Aplicado a**