Autorizar cambios, certificados médicos y reportes del portal del empleado

Versión 1.10 · Actualizado: 11/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Desde **PortalPlanilla** (el portal del empleado) cada trabajador puede pedir cambios en sus datos, subir certificados médicos y permisos, y enviar reportes a Recursos Humanos. Nada de eso entra a la nómina hasta que alguien de la empresa lo revisa. Estas tres pantallas son esas bandejas de revisión:

Pantalla	Qué llega	Qué pasa al aprobar
Autorizar Cambios PortalPlanilla	Cambios de datos personales y de la cuenta de banco.	El dato nuevo se escribe en la ficha del empleado y se le avisa por correo.
Autorizar Certificados Médicos PortalPlanilla	Certificados médicos, permisos y otros documentos.	El certificado se registra como ausencia pagada en la planilla abierta y se recalcula la planilla del empleado.
Reportes del portal	Reportes o consultas que el empleado escribe.	Se registra la respuesta y el nuevo estado; el empleado la ve en el portal.

¿Cuándo debo usarlo?

Revise las bandejas con frecuencia, y siempre antes de calcular una planilla, para que los cambios de cuenta y los certificados entren al período correcto.

Antes de comenzar

- Para ver las bandejas necesita el permiso de **ver** planilla. Para aprobar, rechazar o responder necesita el permiso de **gestionar** planilla, y que la compañía admita escritura desde eTax2. Si no la admite, verá «Esta compañía no tiene permiso de escritura desde eTax2: aquí solo se consulta.» y no aparecerán las casillas ni los botones para resolver.
- La compañía activa debe estar enlazada con una compañía de nómina. Si no, verá «La compañía activa no está enlazada con una compañía de nómina.».
- PortalPlanilla solo existe en la base principal de PlanillaPanama. En otras bases verá «Esta base de nómina no tiene las tablas del portal de autoservicio (PortalPlanilla solo vive en la base

«planilla»).».
- Para avisar por correo, el empleado debe tener correo en su ficha.

Cómo llegar a esta opción

- **Planilla → Portal del Empleado → Autorizar cambios del portal** (pantalla «Autorizar Cambios PortalPlanilla»)
- **Planilla → Portal del Empleado → Autorizar certificados médicos del portal** (pantalla «Autorizar Certificados Médicos PortalPlanilla»)
- **Planilla → Portal del Empleado → Reportes del portal**

Las tres bandejas muestran por omisión los **últimos 180 días**. Para ver pendientes más viejos pulse **Ver todas las fechas** (y **Ver solo los últimos 180 días** para volver). Las fechas en rojo son imposibles (año anterior a 1990 o posterior al próximo).

Paso a paso

Autorizar cambios de datos

1. Entre a **Planilla → Portal del Empleado → Autorizar cambios del portal**. Por omisión salen las solicitudes en estado **Solicitud** (pendientes). En **Estado** puede elegir **Aprobado**, **Rechazado** o **Todas**; en **Empleado**, un desplegable que busca por código o por nombre, puede elegir a uno de los empleados que han pedido algún cambio. Pulse **Filtrar** (**Limpiar** quita los filtros).
2. La tabla muestra **Nombre Apellido**, **Código Empleado**, **Campo**, **Dato anterior** (el valor que tenía cuando pidió el cambio), **Dato nuevo** (el que pide), **Estado**, **Solicitado** (fecha de la solicitud) y **Resolvió** (quién la resolvió y, si se rechazó, el motivo).
    - Junto al código, la marca **no existe** indica que el empleado ya no está en la nómina.
    - Junto al campo, **no permitido** indica un dato que no se cambia desde el portal, y **banco** un dato de la cuenta de banco.
3. Marque las solicitudes que quiere aprobar y pulse **Aprobar Cambios**. Confirme el aviso.
4. Para rechazar: marque las solicitudes, pulse **RECHAZAR…**, escriba el **Motivo del rechazo (se le envía al empleado)** y pulse **Rechazar marcadas**.

Desde el portal solo se aprueban estos datos: Dirección, Teléfono 1, Teléfono 2, Correo electrónico, Estado civil, Nacionalidad, Tipo de sangre, Enfermedad crónica, Talla de camisa, Talla de pantalón, Talla de zapato, Cuenta de banco, Banco y Tipo de cuenta. Cualquier otro dato (por ejemplo, seguro social o fecha de nacimiento) se corrige en la ficha del empleado o se rechaza.

Al terminar, la pantalla dice qué pasó con cada una, por ejemplo «Solicitud 57 aprobada. Se avisó por correo a …» o «Solicitud 57 rechazada. …».

Aprobar un cambio de cuenta de banco

La cuenta de banco define a qué cuenta se deposita el salario, así que **no se aprueba en lote**:

1. En la fila del cambio de cuenta pulse **Revisar cuenta**.
2. La pantalla «Confirmar cambio de cuenta de banco» muestra **Empleado**, **Campo**, **Hoy en la ficha**, **Pide el empleado** y **Solicitado**.
3. Confirme el cambio con el empleado por otra vía (comprobante del banco, llamada o en persona).
4. En **Vuelva a escribir el dato nuevo**, teclee el dato tal como lo pidió.
5. Marque «Verifiqué este cambio con el empleado y autorizo que entre a la nómina.» y pulse **Aprobar cuenta**. Vuelve a la bandeja con el resultado: en verde si se aprobó y, si no se pudo aprobar, el motivo en rojo arriba de la bandeja (por ejemplo, «Solicitud 57: ya estaba resuelta.» o «Solicitud 57: el banco indicado no existe en el catálogo de bancos de esta compañía.»). En ese caso la solicitud sigue pendiente. **Cancelar** regresa sin aprobar.

Certificados médicos y permisos

1. Entre a **Planilla → Portal del Empleado → Autorizar certificados médicos del portal**. Hay tres pestañas: **Certificados médicos**, **Permisos** y **Otros**. Solo salen los pendientes.
2. La tabla muestra **Tipo de documento**, **Nombre Apellido**, **Código Empleado**, **Fecha Desde**, **Fecha Hasta**, **Observación** (lo que escribió el empleado), **Documento** y **Cargado** (fecha en que lo subió).
3. Pulse **Ver** para abrir el documento adjunto y **Revisar** para decidir.
4. En la revisión de un **certificado médico** verá la tabla **Días del certificado**: cada día, el período que lo recibe (año y número de planilla) y si entra: «Sí, período abierto», «No, período CERRADO» o «No, sin período».
5. Pulse **Aprobar N día(s)** para registrar los días que entran, o escriba el **Motivo del rechazo (se le envía al empleado)** y pulse **Rechazar**.
6. Un **permiso** no se aprueba aquí. Regístrelo en **Control de Asistencia → Ausencias → Permisos y ausencias** (vea Permisos y ausencias) y luego pulse **Marcar atendido (ya registrado en Permisos)**, con una **Nota (opcional)**; o recházelo con el motivo. Los documentos de la pestaña **Otros** tampoco se aprueban: también se marcan atendidos o se rechazan.

Abajo, **Resueltos recientemente en eTax2** muestra los últimos diez resueltos, con su estado, motivo y quién los resolvió.

Reportes del portal

1. Entre a **Planilla → Portal del Empleado → Reportes del portal**. Hay cuatro bandejas con su cantidad: **Bandeja** (recién enviados), **Verificando**, **Aprobados** y **Rechazados**.
2. La tabla muestra **Fecha**, **Empleado**, **Reporte**, **Estado** y **Respuesta**. En **Estado** cada reporte lleva el nombre que ve el empleado en el portal: **Enviado** (bandeja), **Retornado** (verificando), **Aprobado** o **Rechazado**.
3. Pulse **Abrir** en un reporte para ver el texto y la conversación: lo que escribió el empleado y las respuestas de la empresa, con fecha y hora.
4. Escriba la **Respuesta**, elija en **Pasar a** el nuevo estado (**Bandeja**, **Verificando**, **Aprobados** o **Rechazados**) y pulse **Responder**. Sale «Respuesta registrada; el empleado la verá en el portal.».

¿Qué ocurre después?

- **Cambio aprobado:** el dato nuevo queda en la ficha del empleado y la solicitud pasa a **Aprobado**, con su usuario como quien resolvió. El dato y la aprobación se guardan juntos: si algo falla, no se guarda ninguno y la solicitud sigue pendiente.
- **Cambio rechazado:** la solicitud pasa a **Rechazado**; la ficha no cambia.
- **Certificado aprobado:** se registran 480 minutos (8 horas) por cada día que cae en un período **abierto** y la planilla del empleado se recalcula. Sale «Certificado aprobado (N día(s)); la planilla del empleado se recalculó.». Si algún día cayó en un período cerrado o en fechas sin período de planilla, la aprobación queda **parcial** y el mensaje dice qué días no entraron («período cerrado» o «sin período»).
- **Permiso marcado atendido:** sale de la bandeja con «Marcado como atendido.»; no se toca la nómina ni se envía correo.
- **Correo:** al aprobar o rechazar un cambio o un certificado, eTax2 escribe al correo de la ficha del empleado («Solicitud de cambio aprobada», «Certificado médico aprobado», «Solicitud rechazada» con el motivo, etc.). El mensaje de la pantalla dice «Se avisó por correo a …» o, si no se pudo, que le avise por otra vía.
- **Reportes:** la respuesta queda en la conversación y el empleado la ve en el portal. **No** se envía correo y no se toca la nómina.
- Toda aprobación, rechazo o respuesta queda en la bitácora. En los cambios de cuenta de banco, la bitácora **no** guarda el número de cuenta.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **Solo una lista fija de datos:** el portal no debe poder cambiar datos que afectan el cálculo o la identidad del empleado.
- **La cuenta de banco, de una en una y tecleada de nuevo:** un cambio de cuenta falso desviaría el salario. Volver a escribirlo y confirmarlo con el empleado evita aprobarlo sin mirar.
- **Solo los días en período abierto:** un período cerrado ya se pagó y se reportó; cambiarlo descuadraría lo pagado. Esos días quedan fuera y se dice cuáles.
- **Un permiso no es un certificado:** solo el certificado médico se convierte en ausencia pagada; el permiso tiene su propio registro.
- **Rechazar pide motivo:** el empleado debe saber qué corregir.

Ejemplo práctico

Un empleado ficticio (código 0123, planilla quincenal) sube un certificado médico del 29/09/2026 al 02/10/2026. La planilla 18 de 2026 (del 16/09/2026 al 30/09/2026) ya está cerrada y la planilla 19 (del 01/10/2026 al 15/10/2026) está abierta. Al pulsar **Revisar** verá:

Día	Período	¿Entra?
29/09/2026	2026 / planilla 18	No, período CERRADO
30/09/2026	2026 / planilla 18	No, período CERRADO
01/10/2026	2026 / planilla 19	Sí, período abierto
02/10/2026	2026 / planilla 19	Sí, período abierto

Junto al botón dice «2 día(s) no entran: la solicitud quedará «parcial» con el motivo.». Al pulsar **Aprobar 2 día(s)** sale «Certificado aprobado EN PARTE (2 día(s)). No entraron: 29/09/2026 (período cerrado), 30/09/2026 (período cerrado).». Los dos días anteriores deben tratarse aparte, por ejemplo con un ajuste en la siguiente planilla.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
«Marque al menos una solicitud.»	Marque una o más casillas antes de aprobar o rechazar.
«Explíquele al empleado por qué se rechaza.»	Escriba el motivo del rechazo.

Mensaje	Qué hacer
«Solicitud 57: es un cambio de cuenta de banco; use «Revisar cuenta» para confirmarlo.»	Apruébela de una en una con **Revisar cuenta**.
«Solicitud 57: el campo «ss» no se puede cambiar desde el portal. Corríjalo en la Ficha del empleado o rechace la solicitud.»	Ese dato no se cambia desde el portal.
«Solicitud 57: el empleado 0123 ya no existe en la nómina; no se aprueba.»	Rechácela.
«Solicitud 57: el correo nuevo no es válido.» (o «el banco indicado no existe en el catálogo de bancos de esta compañía», «el estado civil debe ser un código de una letra»)	El valor pedido no es válido; rechácela con el motivo.
«Solicitud 57: ya estaba resuelta.»	Otra persona la resolvió antes; actualice la lista. Sale tanto al aprobar en lote como con **Aprobar cuenta**.
«Solicitud 57: la solicitud no trae valor nuevo.» o «el valor nuevo no cabe en el campo (N caracteres)»	El dato pedido está vacío o es demasiado largo; rechácela con el motivo.
«Solicitud 57: no se pudo aprobar «Dirección»: la nómina no aceptó el cambio. Inténtelo de nuevo; si sigue, avise a Win Soft.» (en un cambio de cuenta de banco dice «la cuenta» en lugar del nombre del dato)	No se guardó nada: la ficha no cambió y la solicitud sigue pendiente. Inténtelo de nuevo; si se repite, avise a Win Soft.
«El dato que escribió no coincide con el que pidió el empleado.»	Vuelva a teclear la cuenta exactamente como aparece en «Pide el empleado».
«Vuelva a escribir el dato nuevo para confirmarlo.»	Llene **Vuelva a escribir el dato nuevo**.
«Marque que verificó el cambio de cuenta con el empleado.»	Marque la casilla de verificación.
«Ningún día cae en un período abierto: no hay nada que aprobar. Recházelo con el motivo.»	Sale en la revisión del certificado, en lugar del botón **Aprobar N día(s)**. Rechácelo o trate esos días aparte.
«Ningún día del certificado cae en un período ABIERTO: no hay nada que aprobar. Recházelo con el motivo.»	Sale al aprobar si el período se cerró mientras usted revisaba. Rechácelo o trate esos días aparte.
«Las fechas del documento son imposibles (…): no se puede aprobar. Recházelo con el motivo.»	Pida al empleado que lo suba de nuevo con las fechas correctas.
«El documento abarca más de un año: revise las fechas con el empleado.»	Verifique las fechas con el empleado.

Mensaje	Qué hacer
«La fecha hasta es anterior a la fecha desde: no se puede aprobar.»	Rechácelo con el motivo y pida al empleado que lo suba de nuevo.
«El motor no registró ningún día del certificado. Revise la planilla del empleado en el período abierto.»	No se aprobó nada. Revise la planilla del empleado en ese período y vuelva a intentarlo.
«Escriba la respuesta para el empleado.»	En **Reportes del portal**, escriba la **Respuesta** antes de pulsar **Responder**.
«Solo un CERTIFICADO MÉDICO se aprueba como ausencia pagada. Un permiso se registra en Permisos y aquí se marca atendido o se rechaza.»	Use **Marcar atendido** o **Rechazar**.
«El empleado … no tiene correo en su ficha: avísele por otra vía.» o «No se pudo enviar el correo a …: avísele por otra vía.»	La decisión sí quedó registrada; solo falló el aviso. Avísele por otra vía.
«El archivo no está en el servidor de PlanillaPanama ni en el del portal.»	El adjunto no se encuentra; pida al empleado que lo vuelva a subir.

Lo que todavía no hace

- Los **permisos** que llegan del portal no se registran automáticamente: hay que capturarlos en **Permisos y ausencias** y después marcarlos como atendidos.
- Los días de un certificado que caen en un **período cerrado** no se registran; hay que tratarlos aparte.
- Las respuestas a **reportes** no se avisan por correo; el empleado debe entrar al portal para verlas.

Preguntas frecuentes

¿Puedo aprobar varios cambios a la vez? Sí, todos menos los de cuenta de banco, que se confirman de uno en uno.

¿Qué pasa si apruebo un certificado después de cerrar la planilla? Los días de ese período cerrado no entran; la aprobación queda parcial y el mensaje lo indica.

¿Dónde veo quién aprobó un cambio? En la columna **Resolvió** de la bandeja, y en la bitácora.