Novedades e incidencias (reportes al equipo de planilla)

Versión 1.4 · Actualizado: 20/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Novedades e incidencias es el lugar donde el cliente le reporta al equipo de planilla de Win Soft lo que pasa con su nómina, y donde el equipo lo atiende. Cada reporte tiene su número, su estado, su **Conversación** y sus **Documentos**: queda escrito quién pidió qué, cuándo y qué se le respondió.

La pantalla cambia según quién entra:

- **El cliente** ve **Sus reportes** y los botones para reportar: **Pedir la planilla**, **Novedades de la quincena** y un reporte por tema (**Otro (general)**, **Nuevo ingreso**, **Salida / liquidación**, **Vacaciones**, **Ajuste salarial**, **Descuento / acreedor** y **Consulta**). También consulta los **Saldos de vacaciones e incapacidad** de un empleado.
- **El equipo de planilla** ve la bandeja de la compañía activa: todos sus reportes, quién los atiende y cuáles llevan más de 24 horas sin respuesta. Desde ahí responde, asigna, cambia el estado y registra reportes a nombre del cliente.
- **Quien entra a una compañía de solo lectura** ve los reportes y sus documentos, pero no escribe. Arriba dice «Esta compañía está en solo consulta: puede ver los reportes, pero no escribir en ellos.».

Reportar **no cambia la nómina**: el equipo aplica cada cosa en las pantallas de la planilla y deja constancia en el reporte. Si la compañía tiene su nómina en PlanillaPanama, cada reporte es también una incidencia de allá, con el mismo número, y lo que se escribe en un sistema llega al otro. Desde el 13/11/2026 esta es la única pantalla de incidencias de eTax2: la vieja **Planilla → Reportes → Incidencias** se retiró.

¿Cuándo debo usarlo?

- **Si usted es el cliente:** en cada período de pago, para pedir la planilla y enviar su cuadro de incidencias. También cuando prefiere anotar las ausencias, tardanzas u horas extra una por una; cuando entra o sale un empleado, alguien toma vacaciones, cambia un salario o hay que hacer un descuento; y cuando tiene una pregunta o quiere saber en qué va algo que ya reportó.
- **Si usted es del equipo de planilla:** todos los días, para revisar la bandeja, responder y dejar cada reporte en su estado. También cuando el cliente pide algo por teléfono o por WhatsApp y

hay que dejarlo registrado (**Nuevo reporte**), y cuando hay que corregir el texto de un reporte o ponerle el tipo a uno que llegó de PlanillaPanama.

Antes de comenzar

- **El cliente** entra con el rol que ya tiene en su compañía: todo **Usuario** y todo **Administrador de la compañía** tiene esta opción y reporta como cliente. A quien solo debe ver esta opción, el administrador de la compañía le da el rol **Cliente de planilla**: vea Usuarios, roles y permisos por compañía. Quien solo tiene ese rol ve, dentro de Planilla, únicamente esta opción.
- **El equipo** entra con el rol **Equipo de planilla Win Soft**, que asigna el super administrador.
- La lista y la bandeja son de la **compañía activa**. Para ver los reportes de otra compañía, cámbiela en el encabezado.
- La compañía debe estar enlazada con su nómina. Sin ese enlace no se puede pedir la planilla, anotar novedades de la quincena ni consultar saldos, y la pantalla lo avisa.
- **Pedir la planilla** y **Novedades de la quincena** solo ofrecen planillas **abiertas y sin pagar**, de los tipos de planilla que tienen empleados vigentes.
- Los documentos se suben de a 10 archivos por envío como máximo, de hasta 20 MB cada uno: pdf, jpg, jpeg, png, gif, webp, heic, doc, docx, xls, xlsx, csv, txt o zip.
- Para llevar un renglón a la Tarjeta de tiempo con **Aplicar**, quien atiende debe poder gestionar la planilla y corregir la Tarjeta de tiempo, y la planilla del reporte debe seguir abierta.

Cómo llegar a esta opción

Planilla → Novedades e incidencias

Va justo después de **Mi planilla**, la primera opción del menú de Planilla. Si es la única opción de Planilla que usted puede abrir, al pulsar **Planilla** en el menú principal entra directo a ella. En una compañía con el Modo Planilla aparece como **Novedades** en el menú corto: vea Mi planilla y el Modo Planilla. Las alertas de la campana y los correos de aviso abren el reporte del que hablan.

Paso a paso

1. El cliente pide la planilla

1. Pulse **Pedir la planilla**. La pantalla está pensada para llenarse desde el teléfono.
2. En **¿Qué planilla pide?** toque la planilla. Cada tarjeta trae su nombre (por ejemplo «Primera quincena de noviembre de 2026»), sus fechas, el día de pago y los feriados. Si solo hay una abierta, el título es **Planilla que pide**. Las que el equipo dejó creadas por adelantado están

plegadas en **Otras planillas abiertas**.

3. En **1. Días de las incidencias** revise **Desde** y **Hasta**. Ya vienen puestos: son las fechas de la planilla o, si usted ya pidió antes con otros días, el mismo corrimiento que usó la última vez.
4. En **2. Su cuadro de incidencias** pulse **Adjuntar el Excel o tomar una foto** y elija uno o varios archivos. Para cambiarlos, pulse **Cambiar los documentos**.
5. En **3. ¿Algo distinto esta quincena?** escriba lo que cambió. Es opcional, pero el pedido necesita al menos un documento o esta explicación.
6. Si quiere, abra **Indicaciones fijas para Win Soft** y escriba lo que vale para todas las quincenas. Se escriben una vez y van solas con cada pedido. Cuando ya existen, la pantalla dice «Win Soft ya tiene sus indicaciones fijas.» y ofrece **Ver o cambiar**.
7. Pulse **Enviar pedido**. Verá «Pedido enviado al equipo de planilla (reporte #N). Le avisaremos aquí y por correo cuando le respondan.» y eTax2 lo deja en el reporte, que queda en **Recibido**.

2. El cliente anota las novedades una por una

1. Pulse **Novedades de la quincena** (o **Anotarlas una por una**, al pie de **Pedir la planilla**). Arriba hay una tarjeta por cada planilla abierta, con sus fechas, **Pago**, **Feriados del período** y los reportes que ya tiene.
2. En **Anotar una novedad** busque al **Empleado** por código o por nombre y elíjalo de la lista. En **Qué ocurrió** elija **Ausencia**, **Tardanza**, **Salida temprana**, **Domingo trabajado**, **Feriado trabajado**, **Horas extra**, **Permiso pagado**, **Permiso no pagado**, **Incapacidad**, **Día libre cambiado** u **Otro**.
3. Ponga la fecha en **Desde (día)** y, si aplica, en **Hasta (si son varios días)**. Si hace falta, llene **Cantidad (opcional)** con su **Unidad de la cantidad** (**Minutos**, **Horas** o **Días**), **¿Justificada?** (**Sin indicar**, **Sí** o **No**), **Nota (opcional)** y **Documento de soporte (opcional)**.
4. Pulse **Agregar a la quincena**. Verá «Renglón agregado al reporte #N.». El empleado queda elegido, por si va a anotarle otra novedad.
5. La planilla no se elige: eTax2 la toma del tipo de planilla del empleado y de la fecha. Una fecha de una planilla ya cerrada o pagada se acepta, pero el renglón queda marcado **Fuera de período** y va al reporte de la planilla abierta.
6. Cuando termine, pulse **Ya reporté todo** junto al reporte. Pasa de **Abierto** a **Recibido** y verá «Su reporte #N quedó como recibido. El equipo de planilla lo verá en el reporte.». Mientras el reporte esté **Abierto** o **Recibido**, lo que usted agregue va al mismo reporte; si el equipo ya lo está trabajando o lo terminó, lo nuevo abre otro reporte marcado **Tardío**.
7. La tabla **Lo ya reportado** muestra los renglones de las planillas abiertas con su **Estado** (**Pendiente**, **Aplicado** o **Rechazado**) y, en **Documento**, el enlace **Ver**.

3. El cliente reporta un tema

Pulse el botón del tema, llene los datos, escriba el detalle en **Detalle para el equipo de planilla** (en una consulta, **¿Qué desea consultar?**) y pulse **Enviar reporte**. Verá «Reporte #N enviado al equipo de planilla.» y el reporte nace en **Recibido**. El **Empleado** se elige de la lista de empleados vigentes, por código o por nombre. Los montos se aceptan con coma de miles o sin ella: 1,250.00 o 1250.00.

Botón	Datos que pide
Nuevo ingreso	**Nombre del empleado**, **Cédula o pasaporte**, **Fecha de inicio**, **Cargo** y **Salario (B/.)**
Salida / liquidación	**Empleado**, **Fecha de salida**, **Causa de la salida** y la casilla **Dio o recibió preaviso**
Vacaciones	**Empleado**, **Desde** y **Hasta**
Ajuste salarial	**Empleado**, **Salario nuevo (B/.)** y **Rige desde**
Descuento / acreedor	**Empleado**, **Acreedor**, **Cuota (B/.)** y **Descontar desde**
Consulta y **Otro (general)**	Solo el texto. La primera línea es el título del reporte.

4. El cliente sigue sus reportes, conversa y consulta saldos

1. En **Sus reportes** están todos los reportes de la compañía, del más nuevo al más viejo: **N.°**, **Fecha**, **Reporte**, **Tipo**, **Estado** y **Último mensaje**. Pulse **Abrir**.
2. El reporte muestra los **Renglones del reporte** (si es de la quincena), la **Conversación**, los **Documentos** y los **Datos**: **Canal**, **Reportado por**, **Reportado el**, **Responsable** y lo que usted llenó al reportar.
3. Para escribirle al equipo, use **Escribir al equipo de planilla** y pulse **Enviar**. Verá «Mensaje enviado.». Los mensajes no se editan ni se borran: si se equivocó, escriba otro.
4. Para enviar un soporte, en **Documentos** use **Agregar documentos** y pulse **Subir**. Para abrir uno, pulse su nombre. Los documentos solo los ve quien puede ver el reporte.
5. **Historial en PlanillaPanama** muestra, en solo lectura, la incidencia tal como está escrita allá. En la lista, la tabla del mismo nombre trae lo que la compañía tiene en PlanillaPanama y todavía no es un reporte de eTax2.
6. Para saber cuánto le queda a un empleado, pulse **Saldos de vacaciones e incapacidad**, elija el **Empleado** y la fecha en **Saldos al día**, y pulse **Ver saldos**. **Vacaciones** muestra los días **Ganados**, **Utilizados** y **Disponibles**. **Incapacidad** muestra las horas **Ganadas**, **Utilizadas** y **Disponibles**, en **Horas** y en **Días** de 8 horas. Es solo una consulta.

5. El equipo revisa la bandeja

- **Franja roja.** Si hay reportes del cliente con más de 24 horas sin respuesta, arriba sale «N reportes llevan más de 24 h sin respuesta del equipo», con los más antiguos y su botón **Abrir**. No depende de los filtros.
- **Filtros. Estado**, **Responsable** (con **Sin asignar**), **Canal**, **Empleado** y las casillas **Sin atender** y **Atraso del legado**. Pulse **Filtrar** o **Limpiar**. **Atraso del legado** es lo que ya estaba escrito en PlanillaPanama cuando eTax2 empezó a leer esa compañía: entró sin avisar a nadie.
- **Tabla. N.°**, **Reportado**, **Reporte** (el texto completo, con la primera línea en negrita), **Tipo**, **Estado**, **Canal** (**eTax2** o **PlanillaPanama**), **Responsable**, **Atención** y **Abrir**. Lo que se atiende va arriba y lo terminado, abajo. **Atención** dice **Respondido** con su fecha, **Sin respuesta** con las horas de espera (en rojo al pasar el plazo) o **Nota de Win Soft**.
- **Cambiar el estado desde la fila.** Pulse el estado y elija en **Pasar a**. Al rechazar, escriba el **Motivo del rechazo (el cliente lo lee)** y pulse **Rechazar**. Verá «Reporte #N pasó a …» y la fila queda resaltada.
- **Nuevo reporte.** Elija el tema bajo «Registrar a nombre de …», llene el formulario y pulse **Registrar reporte**. Verá «Reporte #N registrado.». Queda como **Nota de Win Soft**: no activa la alarma de 24 horas ni avisa a nadie, y el cliente lo ve en su lista. El botón sale solo si la compañía activa tiene nómina enlazada o ya tiene reportes.
- **Saldos de vacaciones e incapacidad** abre para el equipo la misma consulta del cliente.

6. El equipo atiende un reporte

- **Responder.** Escriba en **Responder** y pulse **Enviar**. Todo lo que se escribe ahí lo ve el cliente y se agrega también a la incidencia de PlanillaPanama. No hay casilla para escribir solo al equipo; los mensajes marcados **Nota interna** que ya existían los sigue viendo solo el equipo.
- **Asignar.** En **Atención** elija el **Responsable** y pulse **Asignar**, o pulse **Asignármelo**. Verá «Responsable asignado.» o «El reporte quedó a su cargo.». Solo se puede asignar a alguien del equipo con acceso a esa compañía.
- **Cambiar el estado.** Elija en **Pasar a**, escriba el **Motivo (obligatorio al rechazar; el cliente lo lee)** y pulse **Cambiar estado**. Verá «Estado cambiado a …». Cada cambio deja una línea en la **Conversación**.
- **Cambiar el tipo.** Solo en lo que llegó de PlanillaPanama, que entra como **Sin clasificar**: elija el **Tipo** y pulse **Cambiar tipo**. No avisa al cliente ni vale como respuesta.
- **Corregir texto.** Abra **Corregir texto**, cambie el **Texto del reporte** y pulse **Guardar corrección**. Verá «Texto corregido aquí y en PlanillaPanama.». No avisa al cliente ni vale como respuesta, y el texto anterior queda en la **Conversación**, visible solo para el equipo. Si el

reporte no tiene incidencia en PlanillaPanama, o no se puede escribir allá, la opción no aparece.

- **Entregar con documentos.** Cuando el equipo termina lo que el cliente pidió (la planilla, sus comprobantes, el SIPE), abre **Entregar con documentos**, escribe en **Qué entrega** algo como «PLANILLA SEGUNDA QUINCENA DE NOVIEMBRE 2026», agrega si quiere una **Nota para el cliente (opcional)**, elige los **Documentos** y pulsa **Entregar**. eTax2 crea una **Nota de Win Soft** titulada «PLANILLA SEGUNDA QUINCENA DE NOVIEMBRE 2026 Atendiendo incidencia N», con sus documentos, aquí y en PlanillaPanama, igual que la que el equipo escribía allá. Verá «Entregado en el reporte #M con N documentos. El cliente ya fue avisado.». El reporte del cliente queda respondido, con una línea en su **Conversación** que dice qué se entregó y en qué reporte. Si la compañía no tiene usuarios en eTax2, el aviso dice «El cliente la ve en PlanillaPanama.».
- **Documentos.** El equipo abre y descarga los documentos de cualquier reporte. Subirlos con **Agregar documentos** es de quien reporta y, en las notas de Win Soft que el equipo creó, del equipo.

Estado	Qué significa	El equipo lo puede pasar a
Abierto	El cliente todavía anota novedades de la quincena.	Recibido, En proceso, Rechazado o Cerrado
Recibido	Ya llegó al equipo.	En proceso, Aplicado, Rechazado o Cerrado
En proceso	El equipo lo está trabajando.	Recibido, Aplicado, Rechazado o Cerrado
Aplicado, **Rechazado** o **Cerrado**	Terminado: el equipo lo trabajó (**Aplicado**), no se hará y el motivo queda escrito (**Rechazado**), o se cerró sin avisar al cliente, por ejemplo un duplicado (**Cerrado**).	Recibido (reabrir)

7. El equipo aplica los renglones de la quincena

En **Renglones del reporte**, cada renglón **Pendiente** trae en la columna **Atención**:

1. **Aplicar**: abre la Tarjeta de tiempo del empleado en la planilla del reporte, para corregir ahí el día. Vea Marcaciones, horarios y turnos. El botón no sale si la planilla ya se cerró, si usted no puede corregir la Tarjeta de tiempo o si el renglón está **Fuera de período**.
2. **Marcar aplicado**: deja el renglón en **Aplicado**. Si ese día tiene marcación, queda ligado a ella. Si no la tiene, o el renglón está **Fuera de período**, la **Nota** es obligatoria. Verá «Renglón marcado como aplicado.».

3. **Rechazar**: escriba el **Motivo** y pulse **Rechazar renglón**. Verá «Renglón rechazado.».

El cliente lee la nota y el motivo en la **Conversación**. Cuando ya no quedan renglones pendientes y el reporte está en **Recibido** o **En proceso**, pasa solo a **Aplicado**. Un reporte de la quincena con renglones pendientes no se puede pasar a **Aplicado** a mano.

¿Qué ocurre después?

- **Avisos al equipo.** Cada reporte, pedido, novedad o mensaje del cliente llega a la campana del equipo. Si el reporte tiene responsable, le llega solo a esa persona, también por correo.
- **Avisos al cliente.** Cuando el equipo responde, el cliente recibe la campana y un correo. Cuando el equipo cambia el estado, recibe la campana; **Aplicado** y **Rechazado** le llegan además por correo, y **Cerrado** no le avisa. Del lado del cliente le llegan a quien creó el reporte, a quien escribió en su conversación y a quien tiene el rol **Cliente de planilla** en la compañía; los demás usuarios de la compañía no reciben avisos de reportes ajenos.
- **Alarma de 24 horas.** Un reporte del cliente que pasa ese plazo sin atención genera una alerta «Novedad sin atender» al equipo y sale en la franja roja. Deja de estar sin atender cuando el equipo responde, lo pasa a **En proceso**, aplica o rechaza un renglón, o lo termina. Asignarlo, cambiarle el tipo o corregir su texto no detienen el plazo, y los mensajes del cliente tampoco.
- **PlanillaPanama.** El reporte toma el número de su incidencia de allá. Las respuestas escritas en eTax2 se agregan al final de esa incidencia, y lo que el cliente o Win Soft escriban allá entra a la **Conversación** a los pocos minutos. Si la incidencia se cierra o se reabre allá, el reporte cambia aquí; si la borran, queda marcado **Borrado en PlanillaPanama**.
- **La nómina no cambia sola.** Un reporte en **Aplicado** dice que el equipo ya lo trabajó en la planilla; el cálculo se revisa en las pantallas de siempre.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **Todo en un solo lugar.** Lo que antes se pedía por correo, chat o teléfono queda en un reporte con fecha, autor y respuesta. Nadie tiene que buscar quién pidió qué.
- **Los dos sistemas a la vez.** El cliente puede seguir en PlanillaPanama y el equipo responder en eTax2, con el mismo número, mientras cada compañía se muda a su ritmo.
- **La conversación no se reescribe.** Los mensajes solo se agregan, y cuando el equipo corrige el texto de un reporte, el anterior se conserva. Rechazar exige un motivo porque el cliente lo lee.
- **El plazo de 24 horas** hace visible lo que nadie ha contestado, aunque haya filtros puestos. **Cerrado** no avisa, para poder cerrar un duplicado sin molestar al cliente.

- **Reportar no es aplicar.** El cliente informa; quien cambia la nómina es el equipo, en las pantallas que ya validan cada dato.

Ejemplo práctico

La compañía ficticia **Comercial Las Palmas, S.A.** lleva su nómina con Win Soft. **Marta Ríos** reporta por la compañía y **Laura Vega** es la analista de planilla (las dos, ficticias).

1. Marta entra a **Pedir la planilla** y deja elegida «Primera quincena de noviembre de 2026», con los días del 01/11/2026 al 15/11/2026. Adjunta su Excel y escribe: «Ana Pérez pasa a ganar B/.1,250.00 desde el 16/11/2026.». eTax2 responde «Pedido enviado al equipo de planilla (reporte #9120). Le avisaremos aquí y por correo cuando le respondan.» y el reporte queda en **Recibido**.
2. Laura, en la bandeja, cambia el estado de esa fila a **En proceso**. eTax2 muestra «Reporte #9120 pasó a En proceso.» y Marta recibe la alerta «Su reporte #9120 pasó a En proceso».
3. Laura abre el reporte, usa **Asignármelo** y contesta en **Responder**: «Recibido. La planilla estará lista el 12/11/2026.». eTax2 muestra «El reporte quedó a su cargo.» y «Mensaje enviado.». Marta recibe la campana y un correo: «El equipo de planilla respondió su reporte #9120».
4. Marta recuerda una tardanza. En **Novedades de la quincena** anota a Ana Pérez, **Tardanza**, 09/11/2026, 45 **Minutos**, y pulsa **Ya reporté todo**. Como el reporte #9120 ya está **En proceso** , la tardanza queda en un reporte nuevo marcado **Tardío**, en **Recibido**.
5. Laura, en el reporte tardío, usa **Aplicar**, corrige el día en la Tarjeta de tiempo, vuelve al reporte y lo deja con **Marcar aplicado**. eTax2 muestra «Renglón marcado como aplicado. Ya no quedan renglones pendientes: el reporte pasó a Aplicado.».
6. Con la planilla lista, Laura pasa el reporte #9120 a **Aplicado** con **Cambiar estado**. eTax2 muestra «Estado cambiado a Aplicado.» y Marta recibe la campana y un correo: «Su reporte #9120 pasó a Aplicado».

Ninguno de estos pasos calcula la planilla ni mueve la contabilidad: el aumento de Ana Pérez y su tardanza los registra Laura en la nómina.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer

«Quedó guardado en eTax2, pero no se reflejó en PlanillaPanama: …»	Es una advertencia: el reporte, el mensaje o el cambio sí quedó en eTax2. El final dice la causa (por ejemplo, «la compañía no tiene una nómina de PlanillaPanama enlazada» o «PlanillaPanama no aceptó el cambio»). No lo repita; si sigue saliendo, avise a Win Soft.
«Esta compañía no tiene una nómina de PlanillaPanama enlazada. Avise al equipo de planilla.»	La compañía no está enlazada con su nómina. Pida a Win Soft que la enlace.
«Adjunte su cuadro de incidencias, o escriba en la nota qué pasó esta quincena (si no hubo nada, escriba «sin novedades»).»	El pedido necesita un documento o una explicación. Agregue uno de los dos.
«Esa planilla ya no está abierta. Elija otra.»	La planilla se cerró o se pagó mientras usted llenaba el pedido. Vuelva a abrir **Pedir la planilla** y elija otra.
«Elija un empleado de la lista.»	Escribió el empleado sin elegirlo, o ya no está vigente. Búsquelo y elíjalo de la lista.
«No hay una planilla abierta del tipo … para recibir esta novedad. Avise al equipo de planilla.»	Ese tipo de planilla no tiene ninguna planilla abierta y sin pagar. Avise al equipo con **Otro (general)**.
«Hay otra captura en curso para esta planilla. Espere unos segundos e intente de nuevo.»	Otra persona está guardando en la misma planilla. Espere y repita.
«No se pueden adjuntar documentos a este reporte: ….»	El reporte no quedó registrado en PlanillaPanama, o esa nómina no tiene dónde guardar documentos. Avise a Win Soft.
«No se puede entregar en este reporte: ….»	Lo mismo, al **Entregar**: sin incidencia en PlanillaPanama o sin dónde guardar documentos no se crea nada.
«Este reporte es una nota de Win Soft: agréguele los documentos en «Agregar documentos».»	A una nota de Win Soft no se le entrega otra: súbale los documentos en **Agregar documentos**.
«La entrega quedó registrada, pero sus documentos no se pudieron guardar en PlanillaPanama. Agréguelos en esta nota.»	La nota sí se creó. Súbale los documentos con **Agregar documentos**; no repita la entrega.

«Solo se admiten archivos pdf, jpg, jpeg, png, gif, webp, heic, doc, docx, xls, xlsx, csv, txt, zip.»	Guarde el archivo en uno de esos formatos o comprímalo en un zip. Si el aviso es «Cada archivo puede pesar hasta 20 MB.», redúzcalo o divídalo en partes.
«Indique el motivo del rechazo.»	Al rechazar un reporte o un renglón, escriba el motivo: el cliente lo lee.
«Quedan N renglones sin aplicar»	Aplique o rechace los renglones pendientes; el reporte pasará solo a **Aplicado**.
«El reporte cambió de estado mientras tanto. Vuelva a abrirlo e intente de nuevo.»	Otra persona del equipo lo movió primero. Abra el reporte de nuevo.
«El texto cambió en PlanillaPanama mientras lo corregía (el cliente o alguien del equipo escribió allá). Aquí está el texto actual: corríjalo de nuevo.»	Alguien escribió en la incidencia mientras usted corregía. Repita la corrección sobre el texto que ahora ve.
«No hay marcación de ese día a la cual ligar el renglón: escriba una nota que diga cómo se atendió.»	Escriba en **Nota** cómo se atendió y pulse **Marcar aplicado** otra vez.
«… no tiene tarjeta abierta en la planilla …: agréguela desde la Tarjeta de tiempo»	El empleado no tiene tarjeta en esa planilla. Créela en la Tarjeta de tiempo y vuelva a pulsar **Aplicar**.

Preguntas frecuentes

Mi reporte dice «eTax2 9721» en vez de un número corto. ¿Está bien? Sí. Quiere decir que todavía no tiene incidencia en PlanillaPanama. Si la causa fue pasajera, eTax2 lo vuelve a intentar solo y el reporte toma su número. Mientras tanto se atiende igual en eTax2, pero no se le pueden adjuntar documentos.

¿Puedo seguir escribiendo en PlanillaPanama? Sí. Lo que usted escriba allá entra a eTax2 como un reporte **Sin clasificar**, y lo que agregue al final de una incidencia llega a la **Conversación** de su reporte.

Soy del equipo y la bandeja sale vacía. La bandeja solo muestra la compañía activa. Cambie de compañía en el encabezado. Si dice que la compañía no tiene nómina enlazada ni reportes, esa compañía no tiene nada que atender aquí.

¿Por qué no veo el botón Aplicar en un renglón? Porque la planilla del reporte ya se cerró, porque el renglón está **Fuera de período**, o porque usted no puede corregir la Tarjeta de tiempo.

Atienda el renglón en la nómina y use **Marcar aplicado** con una nota.

Sustento normativo

- **Lo que exige la norma:** esta opción no aplica ninguna norma por sí sola: es un canal de comunicación. Lo que se reporta (ausencias, tardanzas, horas extra, vacaciones, incapacidades, salidas) se calcula después en la nómina, según el Código de Trabajo de Panamá y las normas de la Caja de Seguro Social. Los soportes que se adjuntan (certificados médicos, documentos de identidad) contienen datos personales, protegidos por la Ley 81 de 2019.
- **Lo que decide eTax2:** el plazo de 24 horas, los estados de un reporte, que los mensajes no se editen, que rechazar pida un motivo y que cada compañía vea solo sus reportes y documentos.

Verifique la vigencia de las normas antes de aplicarlas. Vea también: Registrar y pagar vacaciones, Licencias, certificados médicos e incapacidad disponible y Calcular la planilla regular.
