El reloj no registra marcaciones

Versión 1.4 · Actualizado: 12/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para encontrar por qué la marcación de un empleado no llega a eTax2, según desde dónde marca: la **tablet del kiosco**, un **reloj biométrico por IP**, el **reloj con reconocimiento facial** o el **celular**.

La configuración está en Relojes y kioscos.

Antes de comenzar

- Para cambiar la configuración y para aprobar o rechazar marcaciones del reloj necesita el permiso de gestión de nómina.
- **Kioscos del reloj** y **Celulares autorizados** solo los administra el administrador del sistema.

Cómo llegar a esta opción

- **Control de Asistencia → Configuración → Relojes** (**Kioscos del reloj**, **Relojes por IP**, **Acceso al reloj por IP**, **Zonas de marcación** y **Celulares autorizados**).
- **Control de Asistencia → Marcaciones** para buscar la marcación.
- **Control de Asistencia → Inicio** para ver si hay marcaciones del reloj por aprobar.

Paso a paso

1. **Busque la marcación.**
   - En **Control de Asistencia → Marcaciones → Marcaciones cronológicas** se ve cada marca tal como llegó del reloj, en orden.
   - En **Control de Asistencia → Marcaciones → Marcaciones por empleado** se ve la tarjeta de cada día (Marcaciones, horarios y turnos).
   - Si la marca está, el problema es de horario o turno, no del reloj.
2. **Revise si espera aprobación.** Abra **Control de Asistencia → Inicio**. Si ve el aviso «Hay … marcación(es) del reloj por aprobar: no cuentan para la planilla hasta que se revisen.», pulse **Revisarlas** y apruebe o rechace cada una (vea Marcaciones del reloj por aprobar).
3. **Kiosco (tablet):**

    - Revise en **Kioscos del reloj** que el kiosco esté **Activo** y que la tablet sea la vinculada. Si cambió de tablet, o si otro teléfono abrió el enlace antes, presione **Desvincular** y abra el enlace en la tablet correcta.
    - Si la tablet estuvo sin internet, las marcaciones se guardan en ella y se envían al volver la red. Al pie de la pantalla del reloj se ve «… marcación(es) pendiente de enviar». Deje la tablet encendida y conectada.
    - Si al pie dice «Actualizando rostros… N de M (puede marcar)», la tablet está renovando las fotos: se puede seguir marcando y no hay que recargarla.
4. **Reloj con reconocimiento facial (el de PlanillaPanama):** si en **Acceso al reloj por IP** aparece el aviso **Reloj restringido.**, ese reloj solo se abre desde las IP activas de la lista. Si cambió el proveedor de internet, autorice la nueva IP pública con **+ Autorizar una IP**.
5. **Reloj biométrico:** revise en **Relojes por IP** que el reloj esté **Activo** y con la **Dirección IP** correcta. Solo los activos se consultan.
6. **Reloj en la nube (WDMS6):** sus marcaciones las baja un proceso automático cada 10 minutos, entre las 6:00 a. m. y las 6:00 p. m. Fuera de ese horario, las más recientes pueden no haber llegado todavía.
7. **Zona de marcación:** revise **Latitud**, **Longitud** y **Distancia máx. (m)** de la zona y que esté **Activa**.
8. **Celular:** revise que el número esté en **Celulares autorizados** y **Activo**.

Marcaciones del reloj por aprobar

Si la tablet del kiosco marcó sin internet y la marcación llegó con la hora en duda (más de 12 horas de atraso, el reloj de la tablet desfasado más de dos minutos o fechada en el futuro), eTax2 **no la pasa sola a la planilla**: espera en **Marcaciones del reloj por aprobar** hasta que Recursos Humanos la apruebe o la rechace. Mientras tanto no aparece en las marcaciones del reloj.

Se abre con **Revisarlas**, en el aviso de **Control de Asistencia → Inicio**. El paso a paso, los motivos y los mensajes están en Marcaciones del reloj por aprobar.

Errores comunes

Lo que ve el empleado en el reloj	Qué hacer
«PIN no reconocido.»	Revise la **Clave del reloj** en la ficha del empleado. Si es un empleado nuevo o le cambiaron la clave, la tablet la recibe al renovar su lista de empleados (una vez al día con internet, o al recargar la página del reloj). Recargue la página en la tablet con internet.

Lo que ve el empleado en el reloj	Qué hacer
«Reloj fuera de servicio. Avise a Recursos Humanos.»	La tablet no tiene una lista de empleados vigente, o la compañía no tiene el reloj habilitado (su nómina no se lee en vivo o está enlazada solo para lectura). Conéctela a internet y recargue la página; si sigue, consulte al administrador.
«Este reloj está instalado en otro dispositivo. Avise a Recursos Humanos.»	Otro teléfono o tablet se quedó con el kiosco. En **Kioscos del reloj** presione **Desvincular** y abra el enlace en la tablet correcta. Lo que quedó guardado en esa tablet se envía cuando vuelva a tener el reloj.
«Este reloj ya está instalado en otra tablet.» (al abrir el enlace)	El kiosco ya lo usa otro dispositivo. Si cambió de tablet, presione **Desvincular** en **Kioscos del reloj** o cree un kiosco nuevo para la tablet nueva.
«Su rostro todavía se está preparando. Intente de nuevo en un minuto.»	La tablet todavía no terminó de preparar la foto de ese empleado. Espere un par de minutos con la tablet conectada; mientras tanto ese empleado no puede marcar solo con el PIN.
«No se pudo leer la memoria del reloj. Avise a Recursos Humanos.»	Recargue la página en la tablet; si sigue, revise el navegador de la tablet.
«No coincide con la foto registrada. Intente de nuevo.»	Mejore la luz y mire de frente a la cámara.
«No se pudo usar la cámara. Revise los permisos del navegador.»	Permita la cámara al navegador de la tablet.
«¡Hola, …! No se pudo registrar la marcación. Intente de nuevo.»	La marcación no se guardó. Vuelva a marcar. Si persiste, anote la hora y avise a Recursos Humanos.
«¡Hola, …! Marcación guardada a las … — pendiente de enviar.»	Se guardó en la tablet y se enviará cuando haya internet. No hace falta marcar otra vez. Si al llegar trae la hora en duda, esperará en **Marcaciones del reloj por aprobar**.
«¡Hola, …! El servidor no aceptó la marcación: … Avise a Recursos Humanos.»	El motivo dice por qué (por ejemplo, el código no es de un empleado activo de esta compañía). Revise la ficha del empleado.
«Acceso Restringido»	La red no está autorizada para el reloj con reconocimiento facial. Autorice su IP en **Acceso al reloj por IP**.

Lo que ve el empleado en el reloj	Qué hacer
Celular «no está registrado»	Agregue el número en **Celulares autorizados**.
Celular «llame a su empresa»	El número está inactivo; actívelo si corresponde.

Preguntas frecuentes

Un empleado olvidó marcar, ¿cómo lo registro? Vea Marcaciones, horarios y turnos. Si el empleado lo pidió desde su portal con **Marcación olvidada**, apruébelo en Aprobaciones.

¿Qué hora queda en una marcación hecha sin internet? La de la tablet. En **Kioscos del reloj**, la tabla dice cuántas llegaron «desde la cola» y cuántas «con la hora en duda». Las que llegan con la hora en duda no cuentan para la planilla hasta que alguien las apruebe en Marcaciones del reloj por aprobar.

¿Por qué no aparece en el menú «Marcaciones del reloj por aprobar»? Se abre desde el aviso de **Control de Asistencia → Inicio**, que solo sale cuando hay alguna pendiente y solo a quien tiene permiso de gestión de nómina.

---

https://emenu2.com/manual/problemas/el-reloj-no-registra-marcaciones — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.