Documentación de Solicitudes

Este apartado tiene como finalidad la documentación de las solicitudes diversas echas por las áreas del SEDIF, Creación de nuevas cuentas, traspaso de cuentas, activar o desactivar usuarios, etc.

- Guía de solicitudes frecuentes de las áreas
- Cancelar incidencias fuera del plazo de consulta
- Descarga (sincronización) de registros de asistencia
- Retabulación: nuevas direcciones, cargos y niveles
- Cuentas de usuario: alta, traspaso y baja

Guía de solicitudes frecuentes de las áreas

Descripción

Las áreas del DIF hacen **solicitudes por oficio** al administrador del sistema: generar un enlace, habilitar una encuesta, cancelar una incidencia, eliminar un horario, descargar registros de asistencia, etc. Esta guía explica **qué significa cada tipo de solicitud, qué debe hacer quien la atiende y en qué página del manual está el procedimiento**.

> Los ejemplos son tipos de solicitud reales recibidos por oficio; aquí no se incluyen números de oficio ni nombres de personas.

Regla del proceso: datos de empleados

> **La información de los empleados la maneja Recursos Humanos.** Reasignar a un empleado a otra dirección y modificar sus datos son tareas de **Recursos Humanos**. El área de sistemas **no las hace**: aunque el sistema se lo permite a los administradores, no se hace, porque ese es el proceso. Si una solicitud pide cambiar datos o la adscripción de un empleado, se **canaliza a Recursos Humanos**.

Solicitudes frecuentes

Qué piden (asunto del oficio)	Qué significa	Cómo se atiende	Dónde está documentado
Generar el enlace para aplicar cédulas o encuestas	Un área necesita el enlace público para que su personal conteste una encuesta.	SIADIF no tiene botón para generar enlaces: el enlace es la dirección pública de la encuesta. Confirme que la encuesta exista y su *Periodo* cubra las fechas, y entregue `/encuestas/responder-encuesta/{id}` (o `/encuestas/responder/{slug}` si es Desempeño laboral).	*Enlace y pantalla pública de una encuesta* y *Encuestas: lista, alta, edición y eliminación* (capítulo *Encuestas*)
Habilitar el cuestionario de desempeño laboral o **la encuesta del clima laboral**	Que la encuesta se pueda contestar (para ciertas direcciones y fechas).	No hay interruptor de activar: la encuesta responde solo dentro de su *Periodo*. Cree la encuesta o edite sus fechas (y, en clima laboral, su dirección). Desempeño laboral requiere que cada empleado tenga correo registrado, porque recibe una liga personal por correo.	*Encuestas: lista, alta, edición y eliminación* y *Enlace y pantalla pública de una encuesta* (modelo B)
Solicitud del módulo «Constancia»	Un área pide acceso al módulo de constancias de estudios.	Dar a su rol los permisos del módulo (o asignarle el rol correspondiente).	*Constancias de estudios* (capítulo *Empleados*) y *Roles*
Cancelación de incidencia	Un área necesita cancelar una incidencia que ya no puede ver en su lista (más antigua que los meses visibles).	Ver *Cancelar incidencias fuera del plazo de consulta*.	*Cancelar incidencias fuera del plazo de consulta*
Eliminar un horario temporal	Un empleado tiene una jornada temporal que debe quitarse.	Tarjeta del empleado → pestaña **Horarios** → **Operaciones → Eliminar** en el renglón temporal. Si la jornada temporal proviene de una incidencia (cambio de horario, suplencia, devolución de horas), conviene cancelar o rechazar esa incidencia: al rechazarla se libera la jornada.	*Tarjeta del empleado: datos, horarios y permisos* y *Cancelar y rechazar una incidencia*
Descargar los registros de asistencia	Un área o RH pide que se traigan al sistema las checadas de los relojes.	Sincronizar los dispositivos con el procedimiento del administrador.	*Descarga (sincronización) de registros de asistencia*

Qué piden (asunto del oficio)	Qué significa	Cómo se atiende	Dónde está documentado
Retabulación de cargos y niveles	Se dan de alta **nuevas direcciones** (y, según el caso, subdirecciones, coordinaciones, puestos y niveles).	Sistemas da de alta las áreas y actualiza los niveles de acceso y firmantes; **Recursos Humanos reasigna a los empleados**.	*Retabulación: nuevas direcciones, cargos y niveles*
Alta, traspaso o baja de una cuenta de usuario	Un área pide una cuenta nueva, que una cuenta pase a otra persona o que se desactive.	Ver *Cuentas de usuario: alta, traspaso y baja*.	*Cuentas de usuario: alta, traspaso y baja*

Cómo llevar el control de una solicitud

Para cada oficio conviene anotar: **número de oficio y fecha**, **área solicitante**, **qué se pidió**, **qué se hizo y cuándo** y **quién lo hizo**. Si la solicitud implica un cambio en datos (cancelar una incidencia, eliminar un horario), anote también los **folios o empleados afectados**.

Antes de ejecutar cualquier solicitud

- Confirme que la solicitud viene **del área responsable** y con el oficio correspondiente.
- Si la solicitud cambia datos (cancelación, eliminación), verifique primero **qué se va a afectar** (folio, empleado, fecha).
- Después de atenderla, **avise al área** con el resultado.

Cancelar incidencias fuera del plazo de consulta

Descripción

Con frecuencia un área pide por oficio **cancelar una incidencia** que ya no puede ver en su lista. Esto ocurre porque la pantalla de **Incidencias** solo muestra las incidencias de los **últimos meses** (el ajuste *Meses hacia atrás para mostrar incidencias*), y el botón **Cancelar** solo está disponible desde esa lista. Esta página explica cómo atender la solicitud.

Por qué el área no la ve

La lista de incidencias muestra únicamente las incidencias cuya fecha cae en los últimos **N meses**, donde N es un ajuste del sistema que va de **1 a 6 meses** (en este sistema está en 4). Una incidencia más antigua no aparece en la lista, aunque exista y siga activa; por eso el área no puede cancelarla por su cuenta. La **cancelación en sí no tiene ese límite**: el límite es solo de lo que se muestra en la lista.

Opción 1: ampliar temporalmente los meses visibles (hasta 6 meses)

Sirve cuando la incidencia tiene **menos de 6 meses**.

1. Entre a **Configuración** (menú **Ajustes**, ver *Configuración del sistema*).
2. En la tarjeta **Configuración general**, cambie **Meses hacia atrás para mostrar incidencias** al valor necesario (máximo 6) y pulse **Guardar**.
3. Pida al área que busque la incidencia en **Incidencias** y la cancele con el botón correspondiente (ver *Cancelar y rechazar una incidencia*).
4. **Regrese el ajuste a su valor original** y guarde de nuevo.

> El ajuste es **global**: mientras esté ampliado, todos los usuarios verán más incidencias y las listas pueden tardar más en cargar. Anote el valor anterior antes de cambiarlo y devuélvalo en cuanto el área termine.

Opción 2: cancelar directamente (incidencias de más de 6 meses o cuando el área no puede hacerlo)

Cuando la incidencia es más antigua que lo que permite el ajuste, el **administrador del sistema** la cancela directamente, con la misma acción que usa el botón de cancelar (no depende de los meses visibles).

1. Solicite al área el **folio** de la incidencia, el **nombre del empleado**, las **fechas** y el **motivo** de la cancelación.
2. Identifique la incidencia y verifique que el folio y el empleado coinciden con lo solicitado.
3. Cancele la incidencia con la acción de cancelar (si la incidencia está *Autorizada* y aún no la procesó Recursos Humanos, el equivalente es **rechazar**, ver *Cancelar y rechazar una incidencia*).
4. Compruebe el resultado: la incidencia debe quedar con el estado **Cancelada** o **Rechazada por R.H.**, y sus registros por día (y la jornada temporal, si la generó) deben liberarse.
5. Registre en la bitácora de la solicitud el folio, el motivo y la fecha.

Qué efecto tiene la cancelación

- La incidencia deja de contar para la asistencia del empleado (los días que justificaba vuelven a calcularse).
- Si la incidencia había creado una **jornada temporal** (cambio de horario, suplencia, lactancia o devolución de horas), esa jornada se libera.
- La incidencia sigue visible en el historial del empleado y en el *Reporte de incidencias* con su nuevo estado.

Recomendaciones

- Pida siempre el **oficio** y el **folio**: una cancelación cambia la asistencia y los reportes.
- Si se cancelan muchas incidencias antiguas, revise después el *Reporte de asistencias* del empleado para confirmar los resultados.

Descarga (sincronización) de registros de asistencia

Descripción

Las checadas de los relojes no se capturan a mano: viven en la base de datos del sistema de relojes **Biotime** y el SIADIF las **trae** (sincroniza) a su propia tabla de registros, que es la que usan el *Reporte de asistencias* y los demás reportes. Cuando un área pide por oficio que "se realice la descarga de los registros de asistencia", lo que se pide es **ejecutar esa sincronización** para un periodo.

> Hoy la sincronización es un **proceso en segundo plano** que se ejecuta por comando; **no hay un botón en la pantalla**. Esta página es un procedimiento para el administrador del sistema.

Cómo funciona

- El SIADIF se conecta a la base de datos de Biotime con una conexión propia (los datos de conexión se configuran en el servidor mediante las variables `BIOTIME_HOST`, `BIOTIME_PORT` y las demás de la conexión *biotime*; no se capturan en el sistema).
- De Biotime se leen las checadas (número de empleado, fecha y hora, tipo de marcado, modo de verificación y, en la sincronización general, el reloj que la registró).
- Cada checada se registra en el SIADIF asociada al **número de empleado**. Si una checada falla (por ejemplo, un número de empleado que no existe en el sistema), el error se registra en el log y el proceso **continúa** con las demás.

Los dos comandos

Comando	Qué hace

`siadif:biotimemysql`	Sincronización **general**: trae las checadas de los **últimos 15 días** hasta el día siguiente. No recibe parámetros. Es la que se usa de forma rutinaria.
`siadif:biotime {desde} {hasta}`	Sincroniza un **periodo específico**. Las fechas se escriben con el formato `AAAA-MM-DD HH:MM:SS`. Si no se indican, trae solo las checadas **del día de hoy**. Sirve para recuperar periodos más antiguos que 15 días.

Se ejecutan con el comando de consola de Laravel (`php artisan …`) dentro del contenedor o servidor de la aplicación. Por ejemplo, para recuperar todo septiembre:

```
php artisan siadif:biotime "2026-09-01 00:00:00" "2026-09-30 23:59:59"
```

> Los dos comandos **no están programados** en el planificador automático del sistema (en esta versión solo el cálculo del estatus de los empleados se programa); se lanzan manualmente o con el proceso en segundo plano que mantenga el administrador.

Cómo atender la solicitud

1. Obtenga del oficio el **periodo** (fecha inicial y final) y, si se menciona, los empleados o la dirección.
2. Si el periodo está dentro de los últimos 15 días, ejecute `siadif:biotimemysql`; si es más antiguo, use `siadif:biotime` con las fechas del periodo (puede dividirlo en varios tramos si es muy largo).
3. Espere a que termine: el comando muestra *Registrando N elementos* y una barra de avance.
4. **Verifique** en el *Reporte de asistencias* (detalle del empleado → pestaña *Registros de asistencia*) que aparezcan las checadas del periodo.
5. Avise al área que ya puede consultar.

Si no aparecen las checadas

Situación	Qué revisar
El comando dice *Registrando 0 elementos*	Biotime no tiene checadas en ese periodo, o la conexión apunta a otra base. Revise con el área de sistemas de los relojes.

Situación	Qué revisar
Faltan checadas de una persona	Su **número de empleado** en Biotime no coincide con el del SIADIF (el sistema las asocia por ese número).
El comando falla al conectar	Revise las variables de conexión a Biotime del servidor y la conectividad hacia ese servidor.
Hay checadas sueltas por corregir	Existen dos pantallas para cargar checadas a mano (ver *Registros del checador: captura manual y respaldo*).

Qué no es esto

La opción **Registros del checador** del botón *Descargar* del *Reporte de asistencias* **no sincroniza** : solo baja a Excel las checadas que **ya están** en el sistema.

Retabulación: nuevas direcciones, cargos y niveles

Descripción

Una **retabulación** (reestructura de cargos y niveles) normalmente llega por oficio como "retabulación de cargos y niveles" y, en la práctica, implica **dar de alta nuevas direcciones** y, según el caso, **subdirecciones, coordinaciones, puestos y niveles de acceso**, y **reasignar a los empleados** (esto último lo hace Recursos Humanos). Esta página es la lista de pasos en el orden recomendado.

Quién hace qué

> **Regla del proceso:** la **reasignación de empleados** (cambiarlos de dirección, subdirección, coordinación o puesto) y la **modificación de sus datos** las hace **Recursos Humanos**. El área de sistemas **no** reasigna ni modifica datos de empleados: aunque el sistema lo permite a los administradores, **no se hace**, porque esa información la maneja Recursos Humanos.

Quién	Qué hace en una retabulación
Sistemas (administradores del sistema)	Da de alta las **direcciones, subdirecciones y coordinaciones**, actualiza los **niveles de acceso** y configura los **firmantes** de cada dirección.
Recursos Humanos	**Reasigna a los empleados** a las áreas y puestos nuevos y modifica sus datos. Los **puestos** pertenecen a su módulo (*Recursos humanos → Puestos*); se coordina con ellos quién los captura.

Antes de empezar

Pida al área el documento con la nueva estructura: **nombres exactos** de las direcciones (y subdirecciones/coordinaciones), **qué empleados** pasan a cada una, **puestos y niveles nuevos** y **quiénes firmarán** los documentos de cada dirección.

Pasos

1. Dar de alta las áreas, de arriba hacia abajo

1. **Direcciones**: *Direcciones* → **Acciones → Agregar** (ver la página *Direcciones*). El nombre no puede repetirse.
2. **Subdirecciones**: cada una pertenece a una dirección (ver *Subdirecciones y coordinaciones*).
3. **Coordinaciones**: cuelgan de una subdirección o directamente de la dirección.

Cree primero la dirección y luego sus áreas hijas: una subdirección o coordinación necesita su dirección ya creada.

2. Puestos y niveles de los cargos (Recursos Humanos)

Si la retabulación incluye cargos nuevos o cambios de nivel, los **puestos** se dan de alta o se editan desde el módulo de Recursos Humanos (ver *Puestos*, en el capítulo *Empleados*); coordine con Recursos Humanos quién lo captura.

3. Reasignar a los empleados (Recursos Humanos)

Esta parte la hace Recursos Humanos, no Sistemas. Una vez creadas las áreas nuevas, avise a Recursos Humanos para que reasigne a cada empleado a su dirección, subdirección o coordinación y a su puesto desde su **tarjeta** (ver *Tarjeta del empleado*, en el capítulo *Empleados*, pestañas **Puestos** y **Departamentos**, que guardan el historial de cambios). Sistemas no modifica los datos de los empleados.

4. Actualizar los niveles de acceso

Los **niveles de acceso** no incluyen automáticamente las áreas nuevas. Edite el nivel que corresponda y marque las nuevas direcciones, subdirecciones y coordinaciones (ver *Niveles de acceso*). Recuerde que cada casilla da acceso solo a ese nivel del organigrama: para dar acceso a una dirección completa hay que marcar la dirección **y** cada una de sus subdirecciones y coordinaciones.

5. Configurar los firmantes de cada dirección nueva

En *Direcciones*, menú de la fila → **Ajustes de firma de documentación**, elija quiénes firmarán los documentos de las incidencias (ver *Direcciones*). Las personas deben tener el permiso de firma en su tarjeta (pestaña **Permisos**) o ser puestos altos.

6. Verificar

- Abra el *Reporte de asistencias* y confirme que la dirección nueva aparece en la lista y sus empleados en la tabla.
- Pruebe con un usuario con el nivel de acceso actualizado que ve a los empleados de las áreas nuevas.
- Pida a Recursos Humanos que confirme que **no queden empleados sin dirección**: no aparecen en los reportes que se agrupan por área.

Si se retira una dirección anterior

- Recursos Humanos debe mover primero a sus empleados, y las subdirecciones y coordinaciones deben pasar a la nueva estructura. Eliminar una dirección **no** elimina a sus subdirecciones y coordinaciones: quedan con *No disponible* en la columna *Dirección* (ver *Direcciones*).
- El sistema no revisa si la dirección tiene empleados: Recursos Humanos debe **reasignarlos antes** de que se elimine la dirección.
- Actualice los niveles de acceso para quitar la dirección eliminada.

Recomendaciones

- Haga la retabulación **de una sola vez y en el orden de arriba**, y coordínese con Recursos Humanos para que los empleados no queden temporalmente sin área.
- Anote en la bitácora de la solicitud: oficio, fecha, áreas creadas, puestos modificados y empleados reasignados.

Cuentas de usuario: alta, traspaso y baja

Descripción

Estas son las solicitudes de cuentas que llegan por oficio: **alta** de un usuario, **traspaso** (que la cuenta de una persona pase a otra) y **baja** (que alguien deje de entrar). Aquí se indica qué datos pedir y los pasos, apoyándose en las páginas del módulo **Usuarios** (capítulo *Sistema y administración*).

Alta de una cuenta

Datos que debe traer el oficio:

- Nombre y apellidos de la persona.
- **Correo** con el que entrará (es su usuario; debe ser único).
- **Rol** que necesita (qué puede hacer) y **nivel de acceso** (qué áreas verá).
- El **empleado** al que corresponde, si lo hay (número de empleado).

Pasos:

1. Agregue el usuario (ver *Agregar un usuario*). Marque **Activar usuario** si debe poder entrar de inmediato.
2. Elija el rol y el nivel de acceso. Si el área pide un conjunto de permisos que no existe, cree o clone un rol (ver *Roles*); si pide un conjunto de áreas nuevo, cree un nivel (ver *Niveles de acceso*).
3. Si no asigna contraseña, el sistema envía una contraseña temporal por correo; si la asigna, comuníquesela a la persona por un medio seguro.
4. Verifique que el usuario aparece en la lista como **Activo** y con el rol y nivel correctos.

Traspaso de una cuenta

Un "traspaso" ocurre cuando la persona que usaba una cuenta se va y otra ocupa su puesto. Hay dos formas; se **recomienda la primera**.

Opción recomendada: cuenta nueva y baja de la anterior. Así queda claro quién hizo qué en cada periodo.

1. Dé de alta la cuenta de la persona nueva con el mismo rol y nivel (ver *Alta de una cuenta*).
2. Dé de baja la cuenta anterior (ver *Baja de una cuenta*).

Opción alternativa: reutilizar la cuenta. Solo si el área lo pide expresamente.

1. **Editar**: cambie nombres, apellidos y **correo** (ver *Editar un usuario, cambiar contraseña y asociar empleado*). El correo nuevo pasa a ser el usuario de acceso.
2. **Asociación con empleado**: cambie o quite el empleado asociado.
3. **Cambiar contraseña**: asigne una contraseña nueva. El sistema **no avisa** a la persona; comuníquesela por otro medio.
4. Revise que el **rol** y el **nivel de acceso** correspondan al nuevo puesto (ver *Roles, administradores y nivel de acceso de un usuario*).

Baja de una cuenta

- **Desactivar** (recomendado): menú del usuario → **Desactivar** (ver *Activar, desactivar, eliminar e iniciar sesión con otra cuenta*). La persona ya no puede entrar y la cuenta se conserva; se puede revertir con **Activar**.
- **Eliminar**: borra la cuenta de forma **definitiva** y deja sin limpiar sus roles y notificaciones. Úselo solo si el oficio lo pide expresamente y la cuenta nunca se usó.
- Si la cuenta tenía un empleado asociado, puede quitar la asociación (ver *Editar un usuario...*).

Cambio de rol o de nivel

Si un área pide más o menos permisos para una cuenta existente, cambie sus roles (menú del usuario → **Roles**) o su nivel de acceso (**Editar**). Si pide convertirla en **administrador**, valide primero que lo autorice quien corresponda: un administrador puede ver y hacer todo (ver *Roles, administradores y nivel de acceso de un usuario*).

Control de la solicitud

Anote siempre: número y fecha del oficio, área solicitante, persona afectada, qué se hizo (alta, traspaso o baja), rol y nivel asignados, y fecha y quién lo realizó.