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.

Revisión #1
Creado 2026-10-18 19:53:35 UTC por Ivan Alvarado
Actualizado 2026-10-18 20:16:06 UTC por Ivan Alvarado