PLATAFORMA TRANSACCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LIBRANZAS EN LÍNEA

MANUAL PARA EL OPERADOR DE LIBRANZA



Tabla de Contenido

Introducción 3

Registro de novedades de INGRESO 4
Registro de novedades de RETIRO 15
¿Cómo registrar una "Refinanciación o Retanqueo"? 26
Registro de novedades de COMPRA DE CARTERA 27

¿En qué consiste el proceso de liberación de Paz y Salvos? 40

Informes que se pueden generar por medio de la plataforma 44

Creación de nuevos usuarios y asignación de permisos 45
Cambiar Pregunta y Respuesta Reto 47
Creación Masiva de Usuarios 48
Restaurar contraseña de usuarios 51

Otras opciones de la plataforma 52
Motivos de bloqueo en el sistema 52

Consulta de Información de facturación 53

Centro de Ayuda y Ticket 54

Introducción

Los Operadoras de Libranza (banco, cooperativa, aseguradora) a partir de ahora tiene el gran beneficio de ser autónomos en el proceso de reporte de novedades a la nómina de la Entidad Pagadora **(Secretarías de Educación)** de manera online y en tiempo real. El operador de libranza es el encargado de reportar las novedades, consultar la capacidad de endeudamiento del beneficiario y visar o auditar las libranzas.

El proceso de registro de la novedad en la Plataforma Transaccional para la Gestión de Libranzas en Línea es estándar, por ende, debe completarse totalmente, de lo contrario la novedad no pasara a la NÓMINA y deberá ingresarse nuevamente hasta que el proceso se finalice correctamente.

Registro de novedades de INGRESO

Para validar el proceso de una novedad de Ingreso y para que el descuento de la libranza opere, debe realizar el siguiente procedimiento por medio del portal web de SYGNUS: https://www.sygnus.co/PlataformaSygnus/ y seleccionar la Entidad Pagadora a la cual va a reportar.

Debe tener en cuenta que, para poder reportar una novedad de ingreso, el beneficiario, obligatoriamente, debe primero activarse para libranza en humano en línea, actualizar datos personales y autorizarlo digitalmente a consultar su capacidad de endeudamiento por medio de la Plataforma Transaccional. Véase guía del Beneficiario aquí.

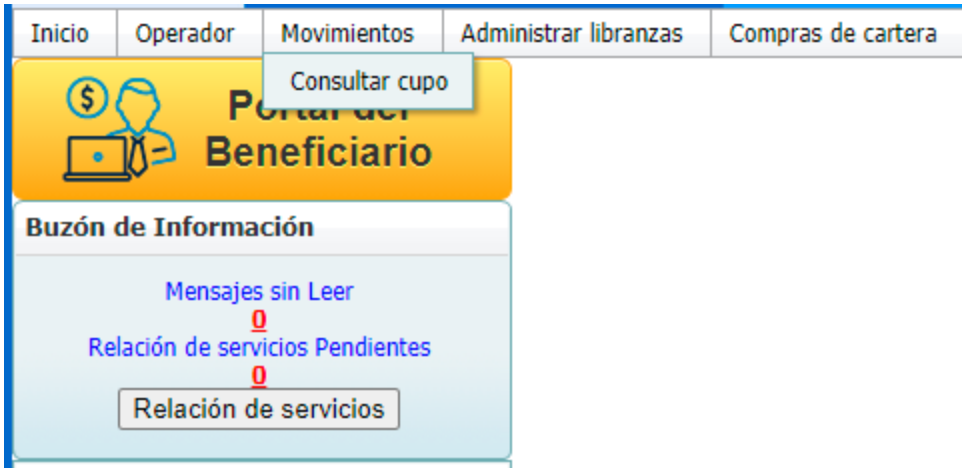
1. Iniciar Sesión: Usuario y Clave asignados. Por seguridad cambie periódicamente las claves de acceso.



2. Consultar cupo del Beneficiario: Siempre desee registrar una novedad de "ingreso" debe consultar la disponibilidad de cupo del Beneficiario. Recuerde que la consulta no le garantiza el congelamiento de este. Esta consulta tiene una validez de 24 horas. Es decir, si realiza la consulta y en las 24 horas siguientes no realiza el cargue de la novedad, deberá consultar nuevamente el cupo de endeudamiento para validar la información.

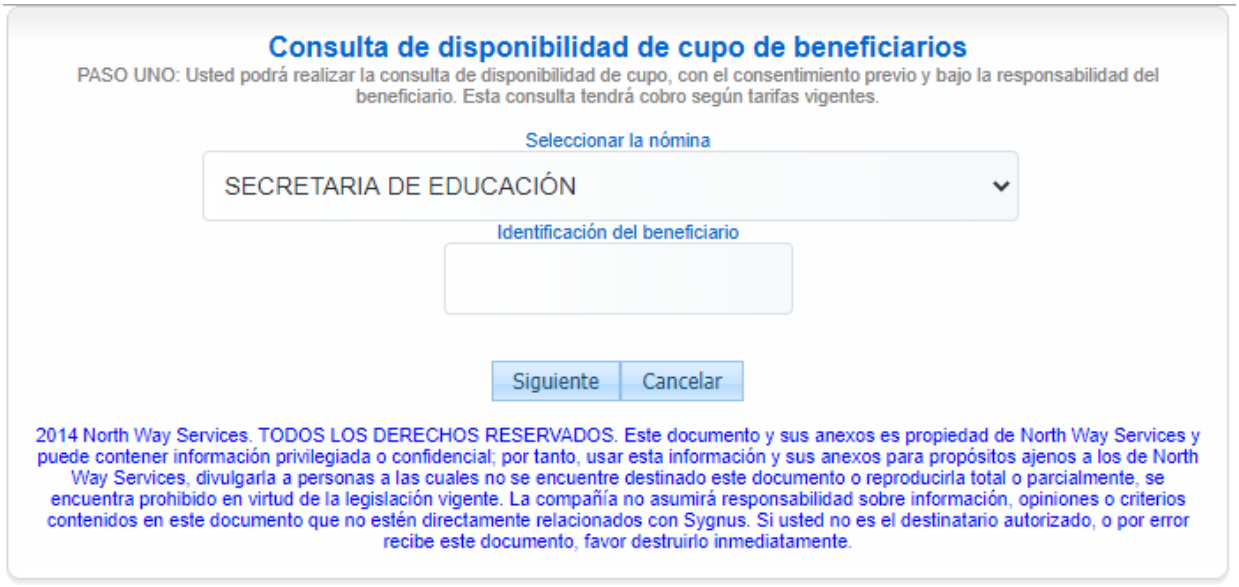
NOTA: El operador NO debe solicitar la clave de humano en línea del beneficiario en ningún momento. Existe dos formas de que el beneficiario autorice la consulta de su información personal. Si el beneficiario está en las instalaciones del operador, puede digitar la clave de humano en línea o la segunda opción y la más recomendable es creando una autorización digital por medio de SYGNUS por medio del Portal del Beneficiario SYGNUS. Esta opción es la más recomendable.

a) Movimientos / Consultar Cupo



b) Selecciona la nómina y digite el número de cedula. Luego haga clic en el botón "***Siguiente***"

El Beneficiario NO debe suministrarle la clave en ningún momento.



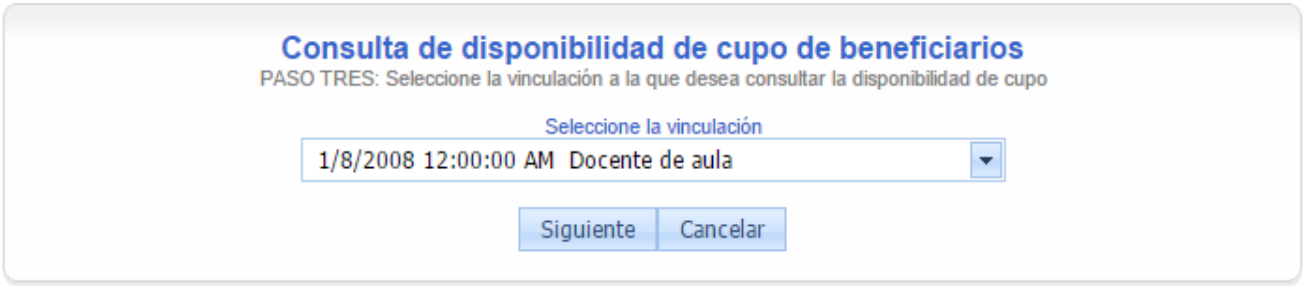
- El Beneficiario debe autorizar al Operador de Libranza por medio del **Portal Beneficiario** > **Autorizaciones** (Véase Guía del Beneficiario) a que se consulte su información personal sin necesidad que el beneficiario esté presente en el momento del registro de la novedad. Esta opción es la más recomendable.

El Beneficiario NO debe suministrarle la clave en ningún momento.

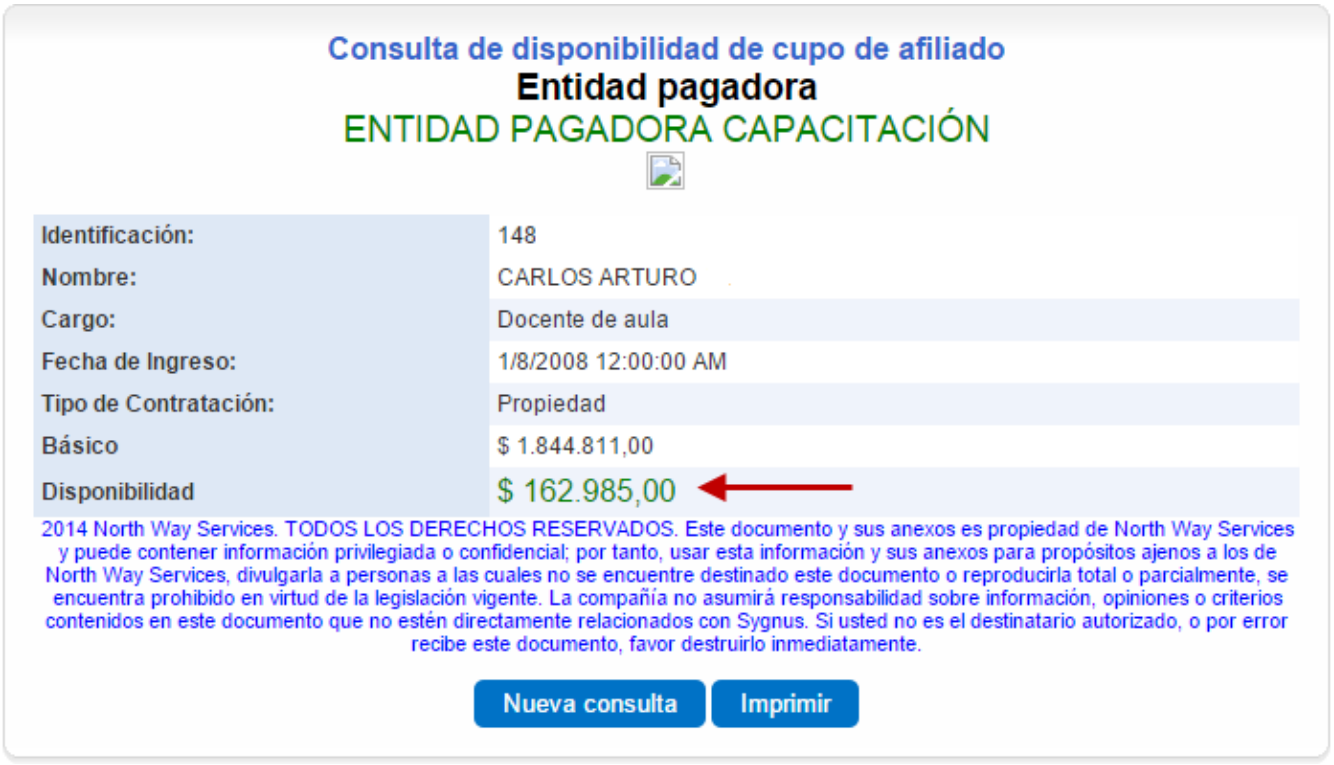
Si el Beneficiario no realiza este procedimiento, el sistema no le permitirá consultar la capacidad de endeudamiento del Beneficiario y no podrá continuar con el registro de la novedad.



c) Debe seleccionar la vinculación Activa que está predeterminada en el Sistema y hacer clic en el Botón ***"Siguiente"***



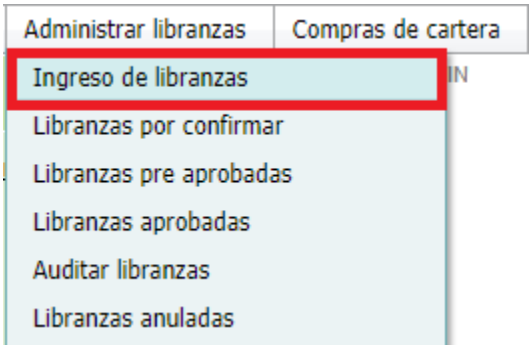
d) Disponibilidad de Cupo: una vez haya seleccionado la vinculación activa, se visualizará la ventana de consulta de cupo. En ésta encontrará información general del Beneficiario. El dato más relevante para la realización del proceso es la disponibilidad. Si desea guardar la información de ésta ventana debe hacer clic en el botón **"Imprimir".** si desea consultar a otro beneficiario puede hacer clic en el botón ***"Nueva Consulta"***



Si la información del campo "disponibilidad" se encuentra en paréntesis ( ), significa que el beneficiario tiene un valor negativo y no se puede registrar una novedad de ingreso.

3. Ingreso de libranza

a) Una vez se haya consultado cupo y si desea ingresar una novedad de libranza en el sistema, debe hacer clic en el Menú Administrar Libranzas / Ingreso de Libranzas



b) Al seleccionar la opción de Ingreso de Libranzas se desplegará un formulario de inserción de datos en el cual debe seleccionar la nómina y digitar el número de cédula y luego dar clic en el botón ***"Siguiente"*.**



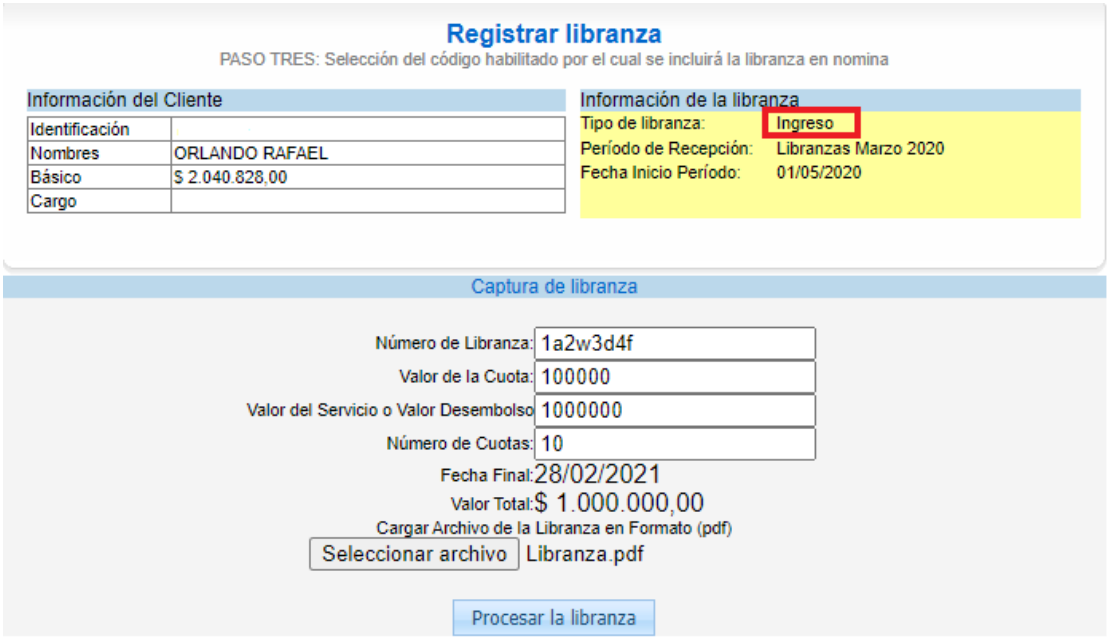
c) Registrar Libranza: Una vez digite los datos del paso b y haga clic en Siguiente, se visualizará una ventana donde deberá seleccionar la vinculación a la cual pertenece el Beneficiario (predeterminado), debe seleccionar el tipo de libranza a procesar (en este caso es de INGRESO) y seleccionar periodo de nómina correspondiente (Se encuentra predeterminado). Luego hacer clic en el botón ***"Siguiente"*.**



d) Una vez realice el paso anterior, se desplegará una ventana donde debe seleccionar el código habilitado en nómina para el descuento (Código asignado por la Entidad Pagadora a cada uno de las Entidades Operadoras). Luego debe hacer Clic en **"Siguiente".**



e) Cuando haya seleccionado el concepto con el cual se va a procesar la novedad de libranza, podrá realizar la captura de libranza:



En este paso deberá registrar como quedará la "nueva" libranza. Los campos de inserción para este formulario son:

Número de Libranza: Código interno de identificación de la libranza (puede ser cualquier código con el cual se entidad identifique la Libranza).

Valor de la Cuota: Valor mensual del descuento.

Valor del Servicio o Valor Desembolso: Monto total del valor real neto desembolsado al beneficiario del préstamo.

Fecha Final y Valor Total serán determinados automáticamente por el sistema de acuerdo con la información anteriormente suministrada.

Recuerde adjuntar el documento soporte de la libranza firmado por el Beneficiario (Archivo PDF - Resolución de 300 Puntos por Pulgada- Máximo 2 Megabytes).

f) Procesar Libranza: Una vez diligenciada la información en todas las casillas y cargado el documento en PDF debe hacer clic en el botón "procesar la libranza".



3. **Confirmar Libranza:** Inmediatamente se registra la libranza, vía mensaje de texto y mensaje de correo, llega un PIN de confirmación al beneficiario, quien deberá registrarlo por medio del portal del beneficiario (Portal del Beneficiario SYGNUS) siempre y cuando esté de acuerdo con las condiciones allí planteadas.

   Cuando el Beneficiario ingrese al portal, con su cedula y clave correspondiente, debe seleccionar la opción de "confirmar PIN" donde por seguridad se enviará una clave dinámica que debe ser registrada antes que el PIN. El Plazo máximo para la confirmación es de 48 Horas, de lo contrario se anulará y la novedad deberá ingresarse nuevamente.



NOTA: Recuerde que, si la novedad fue procesada, pero no ha sido confirmada por el beneficiario usted la podrá consultar por (Administrar Libranzas > Libranzas Por Confirmar). En esta opción podrá tener un control de las novedades que ya fueron eliminadas del Sistema por la No confirmación dentro de las 48 horas y las novedades que aún están pendientes de ser confirmadas.

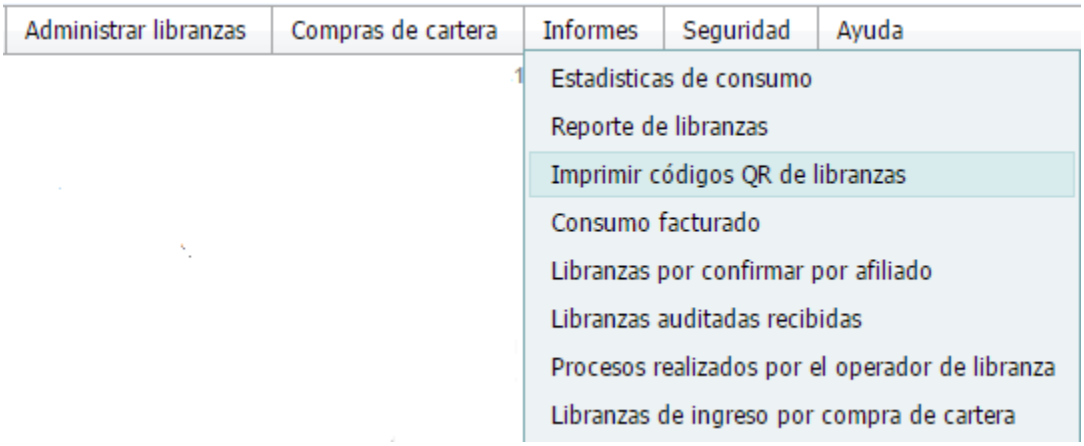


Si la novedad fue confirmada por parte del Beneficiario, podrá consultarlo en: **Administrar Libranzas > Libranzas Pre Aprobadas**. Podrá eliminar la novedad si lo desea. Recuerde que si la elimina, el cupo del beneficiario será reestablecido.

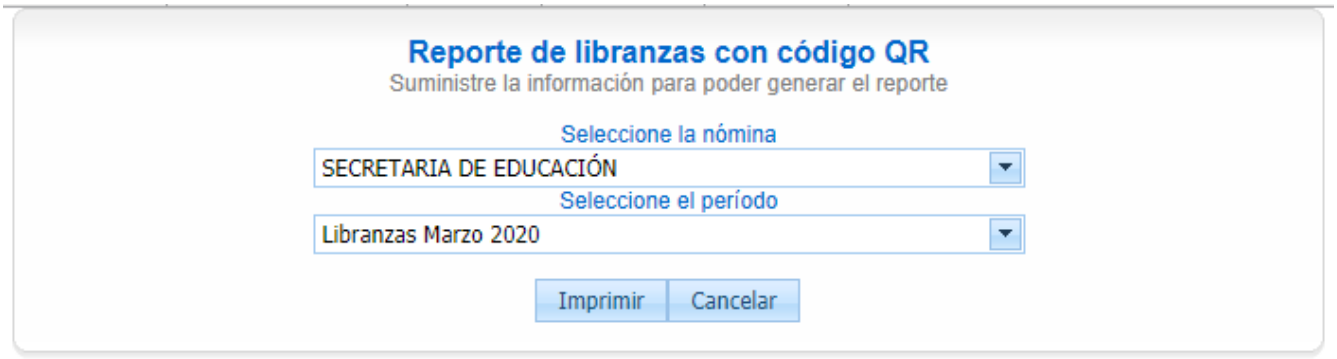


5. **Auditar Libranza: éste es el último paso que usted debe realizar para que la novedad se haga efectiva en la Nómina.** Sin la realización de este procedimiento la Novedad NO será cargada a la Nómina. Para auditar la libranza es necesario que usted genere el informe de códigos QR de Libranza:

a) Imprimir códigos QR de libranzas: las libranzas que hayan sido en efecto confirmadas correctamente por el beneficiario tendrán un código QR que usted podrá consultar en un informe formato PDF. La ruta para generarlo es:(Informes > Imprimir Códigos QR de Libranzas).



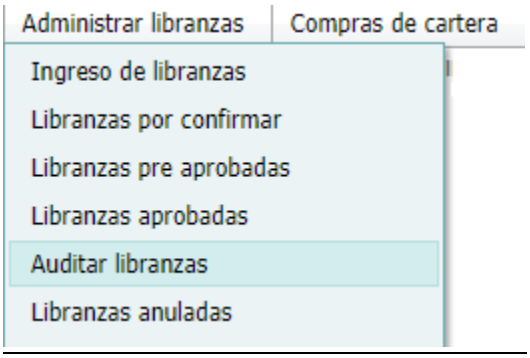
b) Reporte de Libranzas con código QR: Una vez haga clic en la opción, se visualizará una ventana donde debe seleccionar la nómina a la cual pertenece el Beneficiario y el periodo en el cual cargo la novedad. Posteriormente debe hacer clic en el botón ***"Imprimir".***



Una vez generado el reporte, usted encontrará el código QR (Quick Response) identificado con un consecutivo interno y en la parte inferior el número de referencia que le asignó al inicio del proceso.



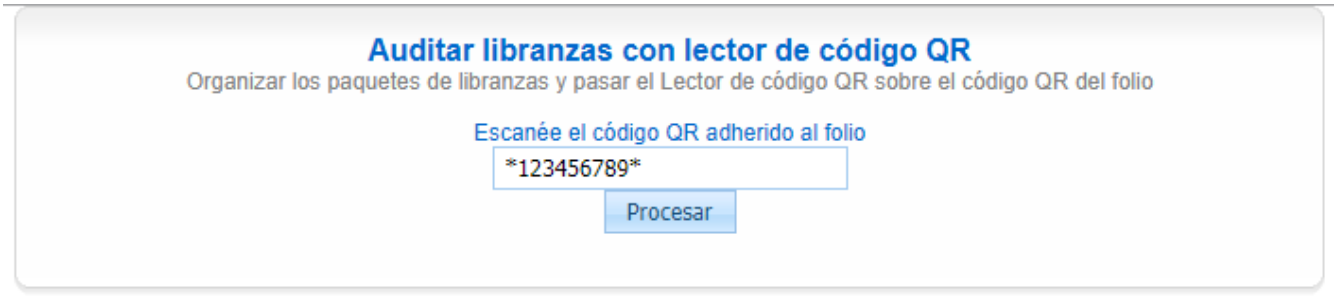
c) Escanear código QR: Cuando haya generado el informe podrá auditar la libranza para que sea cargada al Sistema de Nómina de la Pagaduría. Administrar Libranzas > Auditar Libranzas



En esta ventana encontrará las libranzas que están pendientes para auditar y las auditadas. Aquí podrá auditar la libranza de manera individual o de forma masiva.



Recuerde que puede hacer el escaneo del código QR a través de una aplicación móvil o un lector de códigos QR previamente configurado. Si realiza la lectura por medio de aplicación móvil, recuerde digitar el código tal cual aparece en la pantalla del celular. Un numero de 9 dígitos con asteriscos ** al inicio y al final.



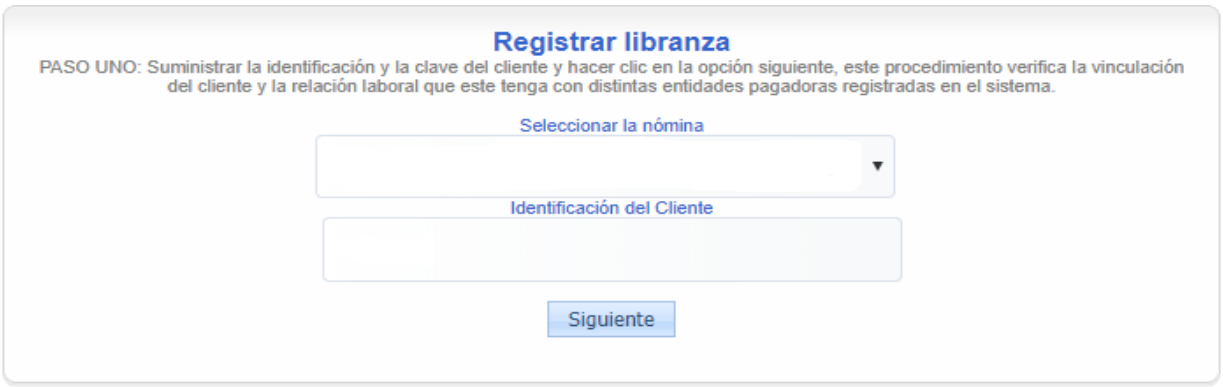
Para verificar que el proceso se haya realizado correctamente, podrá dirigirse a la opción de Administrar Libranzas > Auditar Libranzas y corroborar que la casilla "auditada" se encuentre marcada.

Además, podrá generar un informe que le permita controlar mejor la información. **Informes > Libranzas Auditadas Recibidas**. En este reporte usted encontrará las novedades que se auditaron correctamente y con color rojo las que están pendientes por auditar.

Registro de novedades de RETIRO

Para validar el retiro de una novedad en nómina, debe seguir el siguiente paso a paso:

1. Administrar Libranzas / Ingreso de Novedades
2. Seleccione la nómina e Ingrese cedula del Beneficiario.

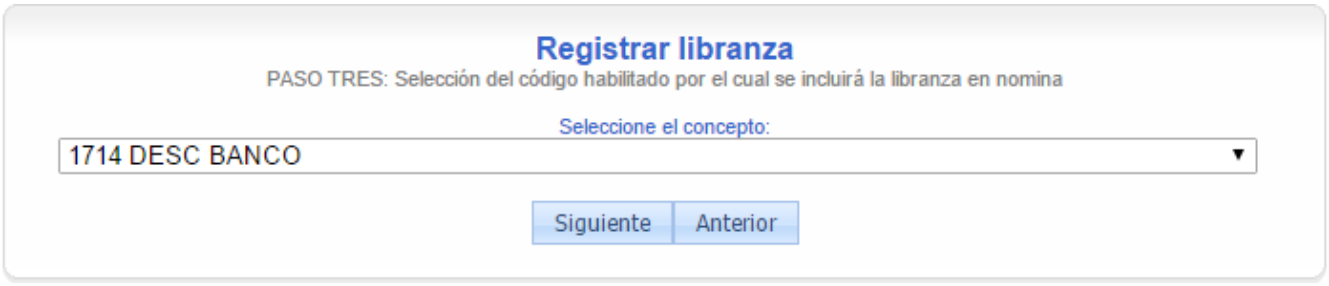


3. Seleccionar tipo de libranza a procesar "Retiro"

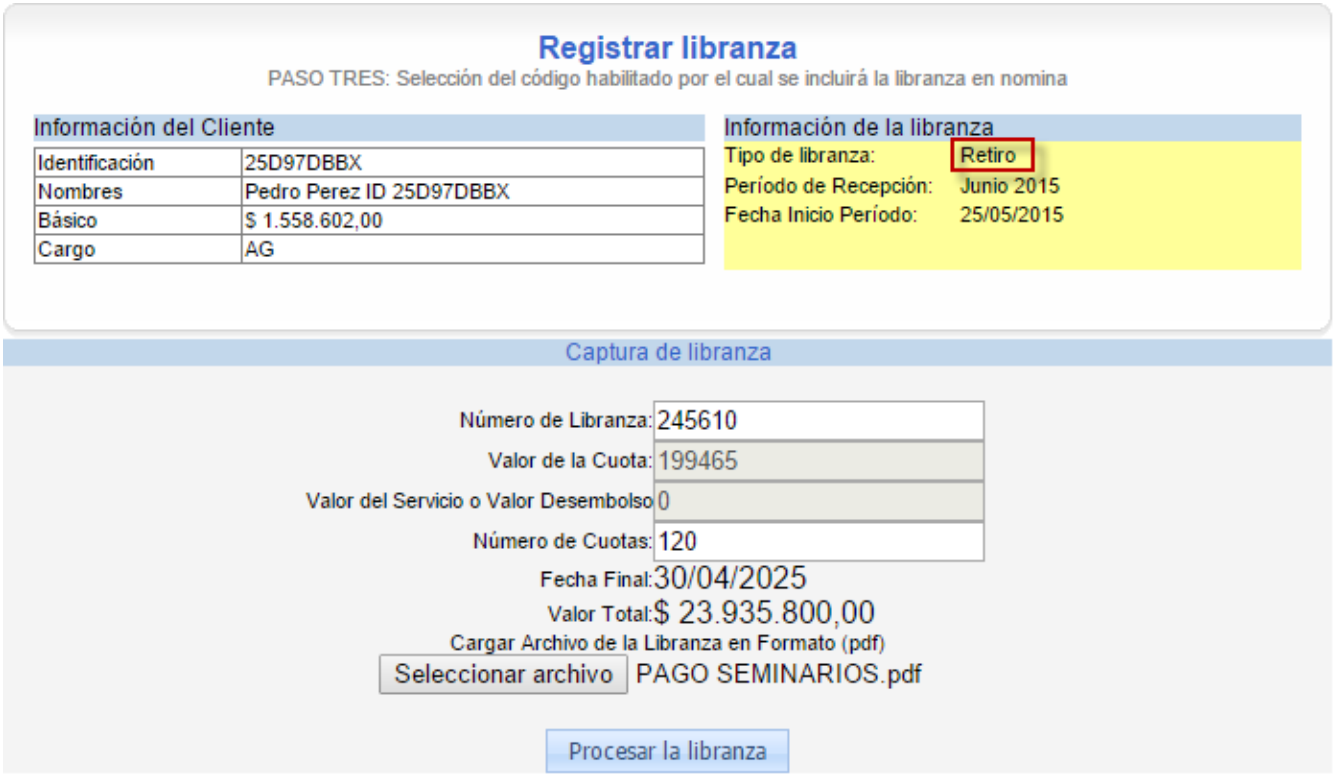


Nota: Recuerde que una novedad retiro no se puede anular, por ende valide la información antes de continuar.

4. Seleccionar concepto de descuento



5. Registro de la Novedad



Recuerde que a diferencia de una novedad de ingreso, en una novedad de retiro no es necesario adjuntar ningún documento PDF.

6. Finalizar Proceso/Procesar Libranza.

   Recuerde que una novedad de retiro NO se puede anular. En este caso debe estar totalmente seguro del proceso.

Novedades de retiro por medio de archivo plano

Si lo prefiere puede cargar novedades de retiro, de forma masiva, por medio de archivo plano. Recuerde NO puede anular novedades de retiro una vez procesadas, y el operador de libranza asume la responsabilidad del proceso. Si esta bloqueado en el sistema por algún motivo la única opción para reportar de novedades de retiro es por medio de archivo plano.

Antes de elaborar el archivo plano, debe tener en cuenta que el tiempo de cargue del archivo depende del número de novedades a reportar, el tipo de conexión a internet que tenga y la velocidad del mismo. Lo que quiere decir es, si tiene un archivo con muchos registros de beneficiarios, (400 o 500) lo más recomendable es que lo divida en paquetes de (100 o 150…..) dependiendo de la conexión a internet.

El archivo plano, por facilidad en el manejo de los datos, inicialmente debe organizarse en un archivo de Excel, o estructurarlo directamente en un archivo de bloc de notas como se muestra a continuación:

CODIGO TERCERO	CONCEPTO	IDENTIFICACIÓN	VALOR	NUMERO DE CUOTAS	TIPO DE NOVEDAD	NUMERO DE VINCULACIÓIN
1	DEMO	12345567	0	0	R	12345567
1	DEMO	1357809	0	0	R	1357809
1	DEMO	1453211	0	0	R	1453211

- ✓ **CÓDIGO TERCERO**

1. Este es el código que los identifica ante Sygnus. El cual lo puede encontrar cuando inicie sesión con su usuario y contraseña en la parte superior central, junto a la fecha como se muestra en la siguiente imagen. En este caso el código tercero es **1**. **OJO**, **Su código tercero puede ser de 1, 2 O DE 3 DÍGITOS.**



Otra opción para saber su código tercero es con el nombre del usuario **administrador inicialmente asignado**. **Ej1: admin111.** En este caso se toma el primer números ya que los demás se repiten.

Ej2: admin101010 Aquí evidenciamos que el ter id es de 2 digitos ya que los otros 3 se repiten.

- ✓ **CONCEPTO**
  Es el codigo de concepto asignado por la entidad pagadora para la respectiva nómina. Para el ejemplo es DEMO.

- ✓ **IDENTIFICACIÓN**
  El numero de cedula del beneficiario sin puntos ni comas.

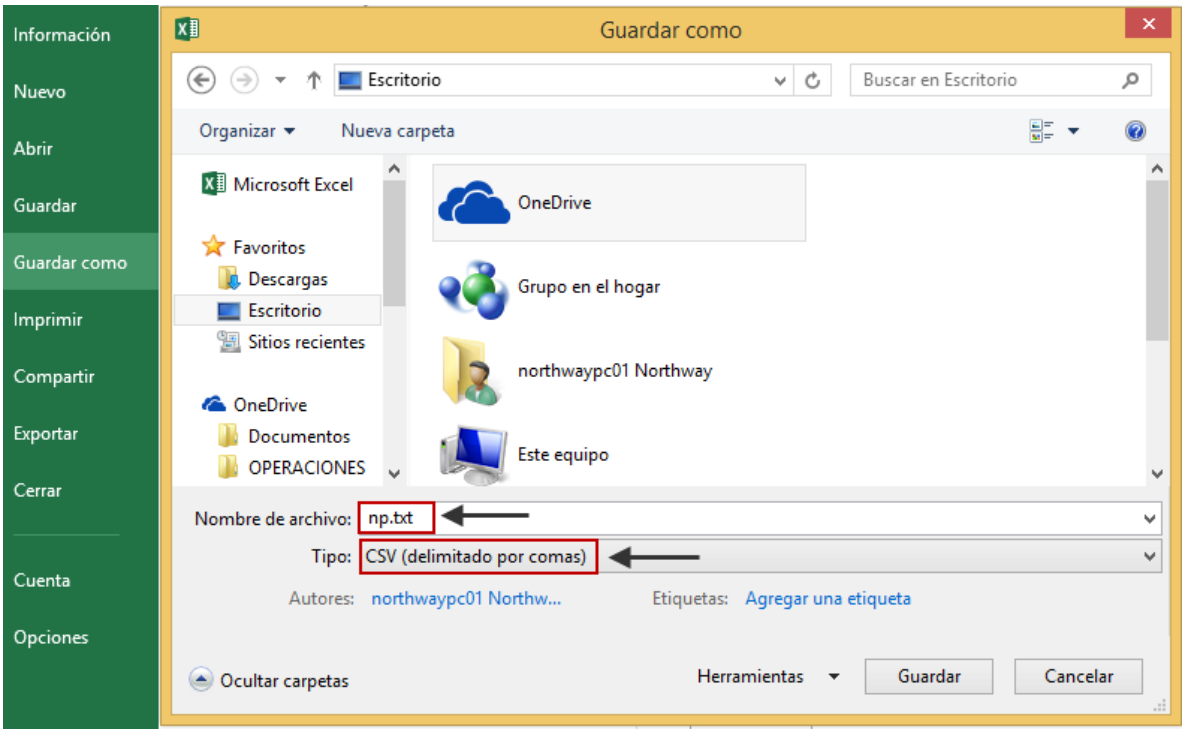
- ✓ **VALOR**
  En este caso es del descuento que esta activo. Puede registar 0.

- ✓ **NUMERO DE COTAS**
  Son las cuotas que tenia pendientes antes de la terminación. Puede registrar 0.

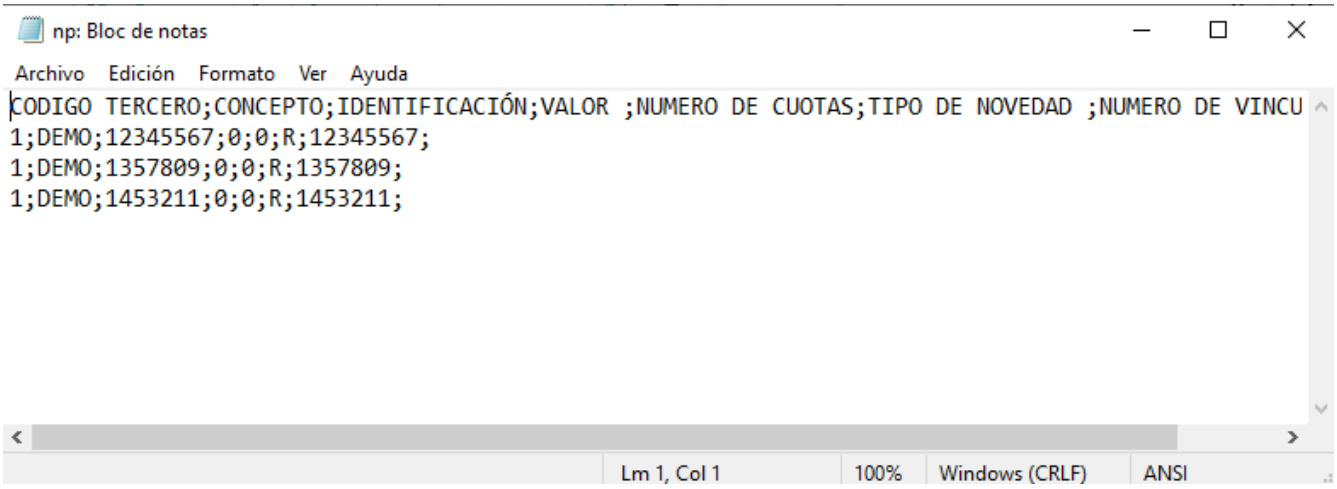
- ✓ **NUMERO DE VINCULACIÓN**
  Si el benefciario tiene varias vinculaciones activas en la nómina, debe registrar el identificador correspondiente. Si solo tiene una debe registrar el numero de cedula.

"Los valores registrados en el archivo no deben tener puntos ni comas"

Una vez elaborado el archivo se procede a guardarlo con las siguientes características:



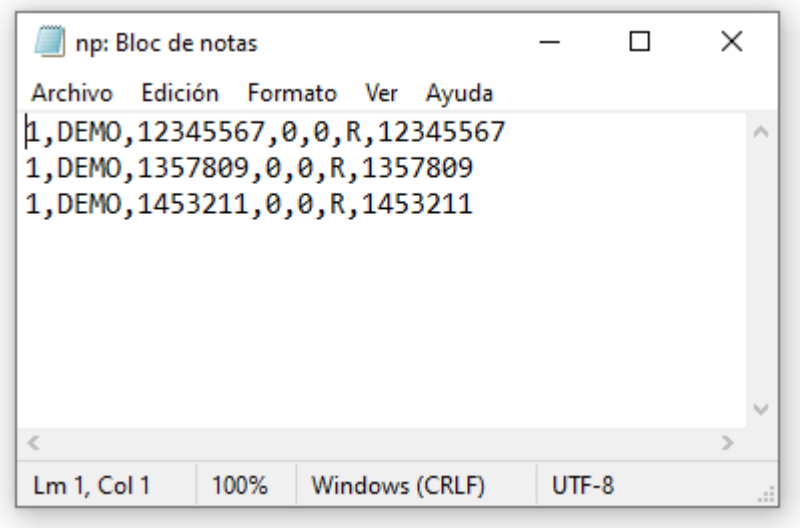
Después de hacer clic en Guardar, el archivo se guardará como **txt**, lo que quiere decir que quedara en formato de **bloc de notas**. Al abrir nuestro archivo de Excel convertido a **txt,** lo veremos de la siguiente manera.



1. Deberá borrar todos **los encabezados**.
2. Remplazar los punto y coma **(;)** únicamente por comas **(,).** Diríjase a la opción de **edición, remplazar**, en buscar colocamos punto y coma **(;)** y en remplazar por colocamos coma **(,)** y finalizamos haciendo clic en remplazar todo.



Una vez realizado el proceso, el archivo debe quedar así:



Finalmente, guardamos el archivo del Bloc de notas para proceder al cargue del mismo. Tenga en cuenta que a diferencia de Excel debe guardarlo **solamente con el nombre de np**.

Recomendación. Si desea elaborar el archivo plano directamente desde el bloc de notas, lo puede hacer si no son muchos registros, ya que por comodidad y edición es mejor empezar a hacerlo en Excel cuando se maneja una gran cantidad de beneficiarios.

Una vez ingrese a la plataforma SYGNUS con su respectivo usuario y clave debe seguir la siguiente ruta: menú Administrar Libranzas / Cargue Masivo de Libranzas de Retiro.

Una vez haya seleccionado en el tipo novedad que desea ingresar le aparecerá una ventana como se muestra a continuación:



- *Seleccione la nómina que corresponda.*
- *El periodo de la nómina por el cual va a hacer efectiva la novedad.*
- *Seleccione el archivo de bloc de notas en el cual contiene la información de las novedades.*
- ***Una vez damos clic en CARGAR ARCHIVO, por favor no se salga ni haga otro procedimiento hasta que le aparezca el mensaje en letras rojas tal cual como aparece en la siguiente imagen.***



¿Qué se debe hacer después del cargue de novedades?

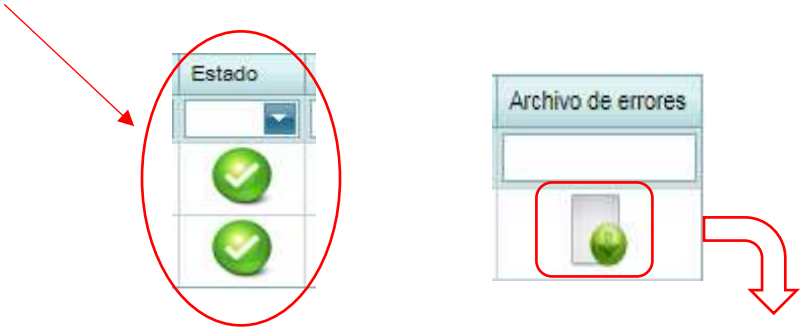
Una vez el archivo es cargado en la plataforma debe validar el estado del archivo que se ha cargado y saber si quedo ingresado de manera exitosa, por medio la opción **"Transacciones > Estados de Procesos de cargue".**



En la siguiente imagen puede validar si fue cargado en su totalidad el archivo en la opción **"Estado".**

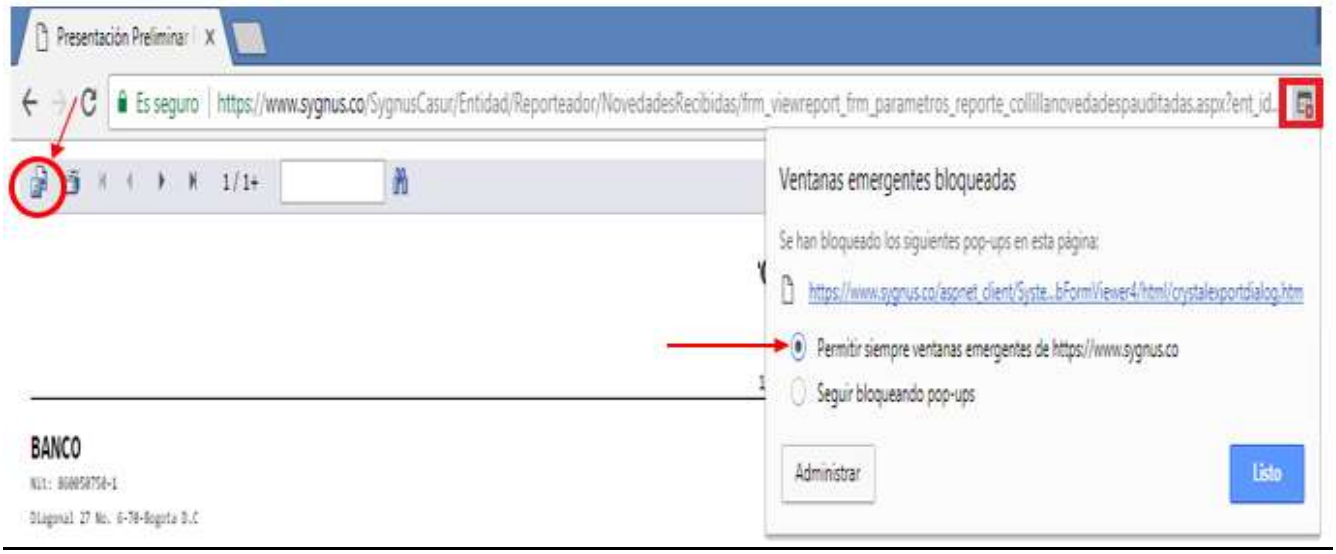


• Usted podrá verificar cuales fueron los beneficiarios que presentan error, en el informe que aparece continuo a este mensaje dándole clic en el icono de archivo de errores. **No descargue el archivo de errores si en la barra de estado no aparece el símbolo en verde. Como se muestra a continuación**

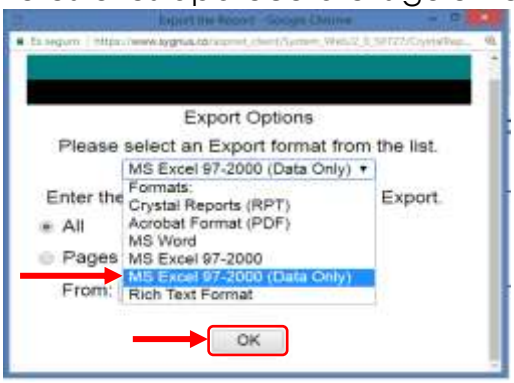


Archivo de Errores".

*Si el archivo cargado fue exitoso y sin errores. Usted podrá validar las novedades de "**Retiro"** cargadas por medio de la siguiente ruta **Informe >Reporte de Libranzas.***



Una vez les aparezca esta pantalla, deben **dar clic a las hojas que están en la parte superior izquierda encerradas dentro del círculo rojo** , si no les despliega una ventana nueva, deben **permitir las ventanas emergentes** como lo indica la imagen al costado derecho. Hecho esto les aparecerá el siguiente recuadro.



Luego de tener esta ventana, seleccionan el formato que desee y dan clic en ***ok.*** Se descargará un documento de Excel con toda la información de las novedades cargadas.

Es importante recalcar que si el cargue del archivo dura más de 15 minutos, es decir que la opción de "estado", se encuentra en rojo,  , significa que el archivo es muy pesado o que se ha cortado la comunicación con el servidor y habrá que esperar. Esto depende de la conexión a internet. Por esta razón se recomienda que divida el archivo con menos registros y lo vuelva a cargar o revise que el archivo este elaborado de la manera correcta. Previamente validar que novedades de se cargaron correctamente. Consúltelo por medio de Informes > Reporte de Libranzas.

Si no fue posible el cargue exitoso del archivo, por favor ingrese al CENTRO DE AYUDA Y TICKET y cree una solicitud enviando el archivo np y pantallazos.

Mensajes de error más comunes que muestra el archivo de errores.

- ***El concepto DEMO para el beneficiario C.C. XXXXXXX no es válido para la libranza de tipo R.***

Este error tiene dos causas. La primera es que el beneficiario no tiene un descuento activo con el código de descuento DEMO. Por lo que el sistema no puede eliminarle un descuento que no tiene. La segunda causa es que el beneficiario está en proceso de compra de cartera y debe es liberar la solicitud de paz y salvo por medio de solicitudes pendientes.

- ***El beneficiario C.C.XXXXXXXXXX se encuentra en proceso de compra de cartera.***

No podrá ingresar ningún tipo de novedad si el beneficiario se encuentra en un proceso de compra de cartera.

- ***El beneficiario C.C.XXXXXX está se encuentra bloqueado.***

A un beneficiario que se encuentre bloqueado no se pueden reportarle novedades.
Si desea modificar un archivo en bloc de notas, se recomienda que lo estructure en una hoja nueva.

¿Cómo registrar una "Refinanciación o Retanqueo"?

El proceso de refinanciación o retanqueo consiste en modificar las condiciones generales de un crédito de libranza. El cargue de esta novedad en la plataforma SYGNUS consiste en Retirar la novedad actual e Ingresar una nueva con las respectivas modificaciones.

Recuerde que la entidad operadora de libranza que retira la novedad, será la única que pueda disponer del cupo liberado para el periodo vigente. Es decir, si la entidad retira el descuento y no ingresa novedad alguna, el cupo será visible para todas las entidades operadores de libranza solamente hasta el próximo periodo de apertura de la plataforma.

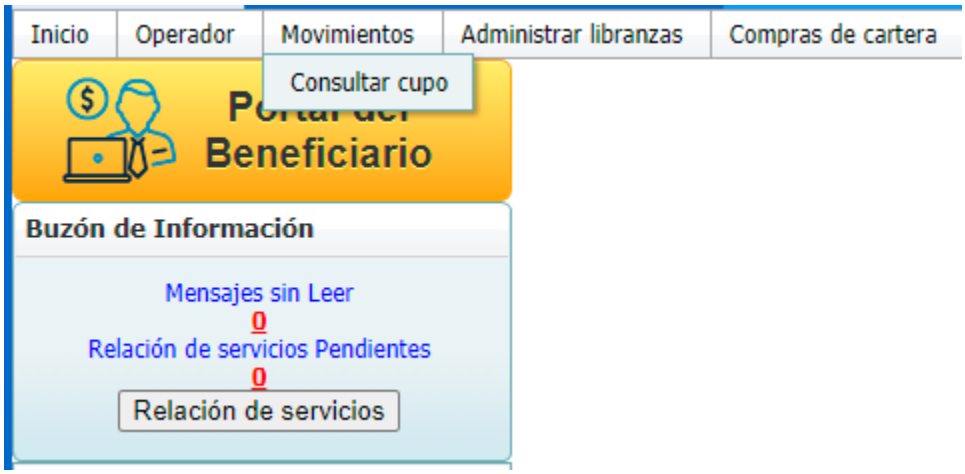
Nota: Debe tener en cuenta la disponibilidad real del Beneficiario antes de proceder a realizar este procedimiento, porque una vez ingresada la novedad de retiro no es posible reversar dicho proceso.

Registro de novedades de COMPRA DE CARTERA

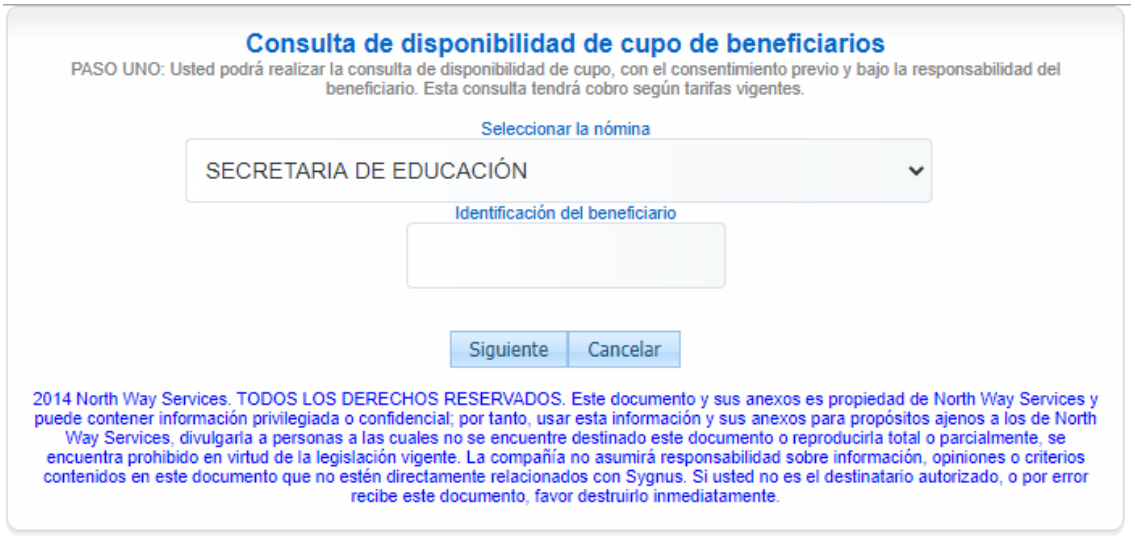
Para validar el proceso de compra de cartera y que la nueva libranza opere, debe realizar el siguiente procedimiento por medio del portal web y seleccionar la Entidad Pagadora a la cual va a reportar novedades:

1. Consultar Cupo del Beneficiario: Siempre que cargue una novedad de ingreso debe consultar la disponibilidad de cupo del Beneficiario. Recuerde que la consulta no le garantiza la apropiación del mismo. Esta consulta tiene una validez de 24 horas. Es decir, si realiza la consulta y en las 24 horas siguientes no realiza el cargue de la novedad, deberá consultar nuevamente el cupo de endeudamiento para validar la información.

a) Movimientos / Consultar Cupo



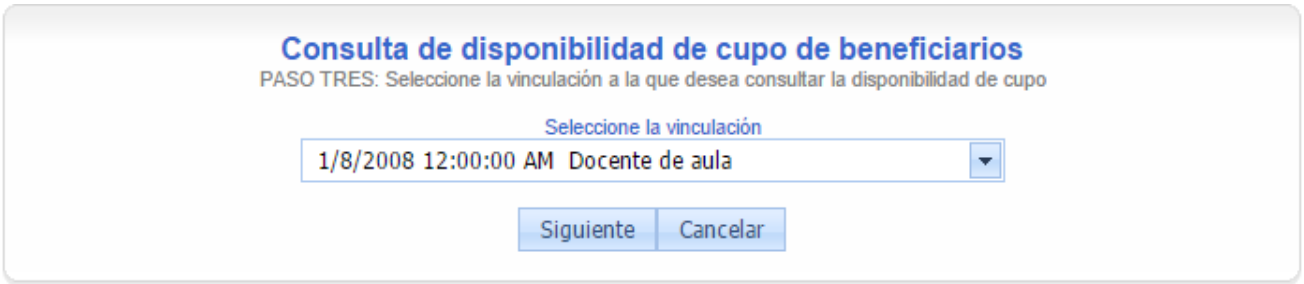
b) Selecciona la nómina y digite el número de cedula. Luego haga clic en el botón "***Siguiente***"



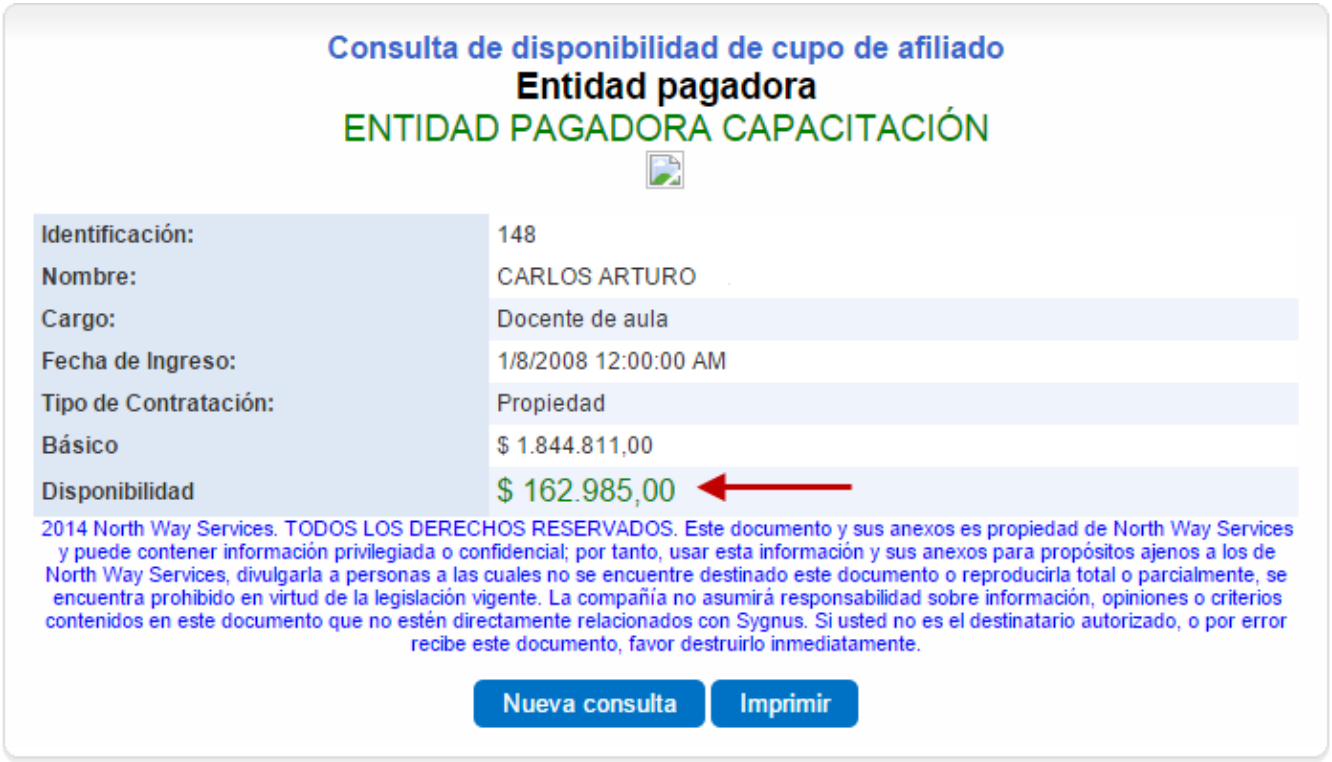
c) Debe registrar la clave de Humano en línea del Beneficiario (esto solo si el beneficiario no creo previamente la autorización de consulta de cupo sin clave). El operador de libranza NO debe solicitar claves de los beneficiarios. Para finalizar haga clic en "**siguiente".**



d) Debe seleccionar la vinculación Activa que está predeterminada en el Sistema y hacer clic en el Botón ***"Siguiente"***

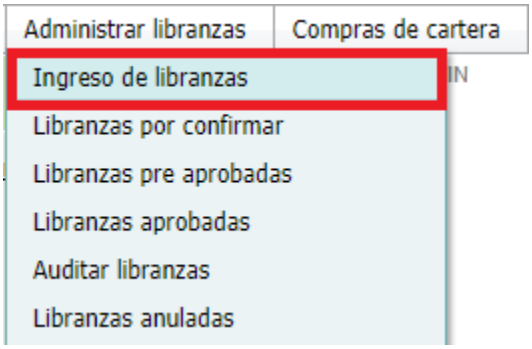


e) Disponibilidad de Cupo: una vez haya seleccionado la vinculación activa, se visualizará la ventana de consulta de cupo, en ésta encontrará información general del Beneficiario. El dato más relevante para la realización del proceso es la disponibilidad. Si desea imprimir la información de esta ventana debe hacer clic en el botón **"Imprimir".** si desea consultar a otro funcionario puede hacer clic en el botón ***"Nueva Consulta"***



2. Ingreso de libranza por compra de cartera

a) Una vez se haya consultado cupo y se desee ingresar una novedad de libranza en el sistema debe hacer clic en el Menú Administrar Libranzas / Ingreso de Libranzas

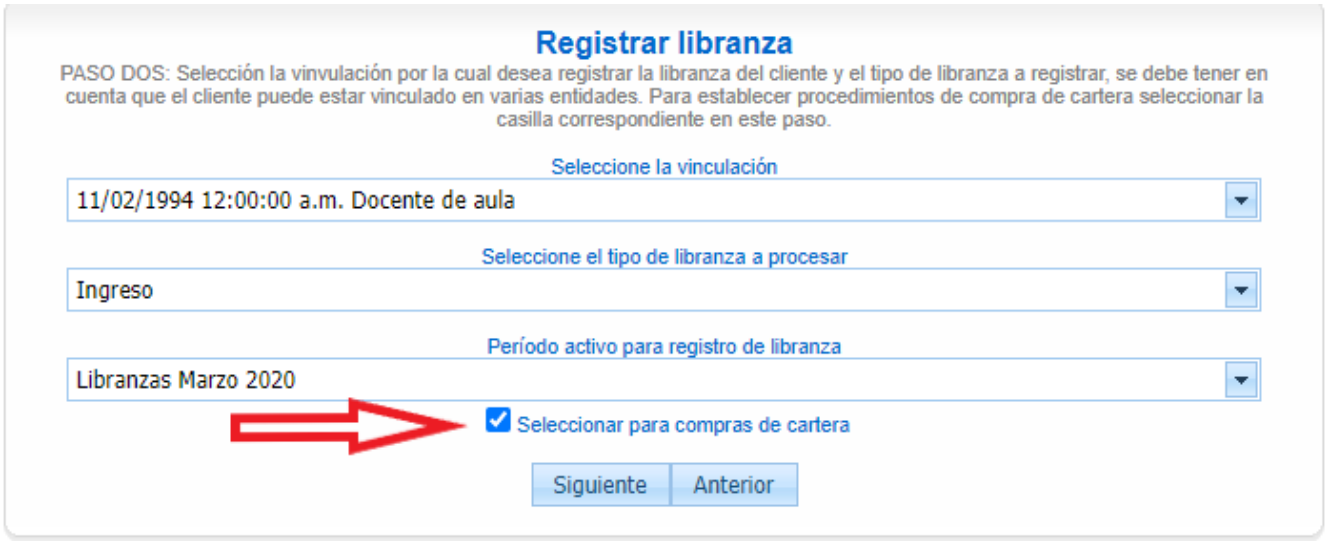


b) Al seleccionar la opción de Ingreso de Libranzas se desplegará un formulario de inserción de datos en el cual debe seleccionar la nómina y el numero de cedula del beneficiario. Clic en el botón ***"Siguiente"***.



c) Registrar Libranza: Una vez digite los datos del paso b y haga clic en Siguiente, se visualizará una ventana donde deberá seleccionar la vinculación a la cual pertenece el Beneficiario (predeterminado), debe seleccionar el tipo de libranza a procesar (en este caso es de INGRESO) y seleccionar periodo de nómina correspondiente (Se encuentra predeterminado).

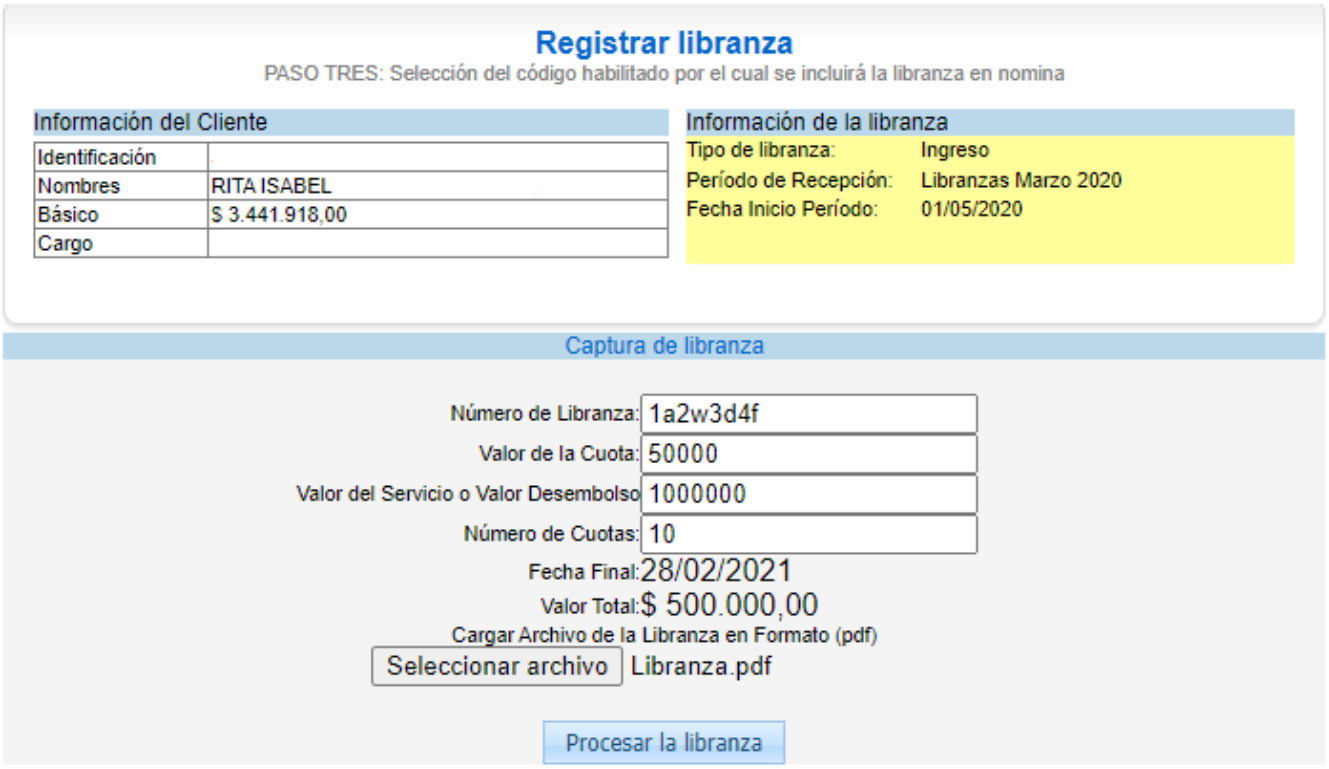
Es indispensable que active la casilla ☑ *"Seleccionar para Compras de Cartera".* Luego debe hacer clic en el botón ***"Siguiente".***



d) Una vez realice el paso anterior, se desplegará una ventana donde debe Seleccionar el código habilitado en nómina para el descuento (Código asignado por la Entidad Pagadora a cada uno de las Entidades Operadoras). Luego debe hacer Clic en ***"Siguiente".***



e) Cuando haya seleccionado el concepto con el cual se va a procesar la novedad de libranza podrá realizar la Captura de libranza: En este paso deberá registrar como quedará la "nueva" libranza. Los campos de inserción para este formulario son:



Número de Libranza: Código interno de identificación de la libranza.

Valor de la Cuota: Valor mensual del descuento.

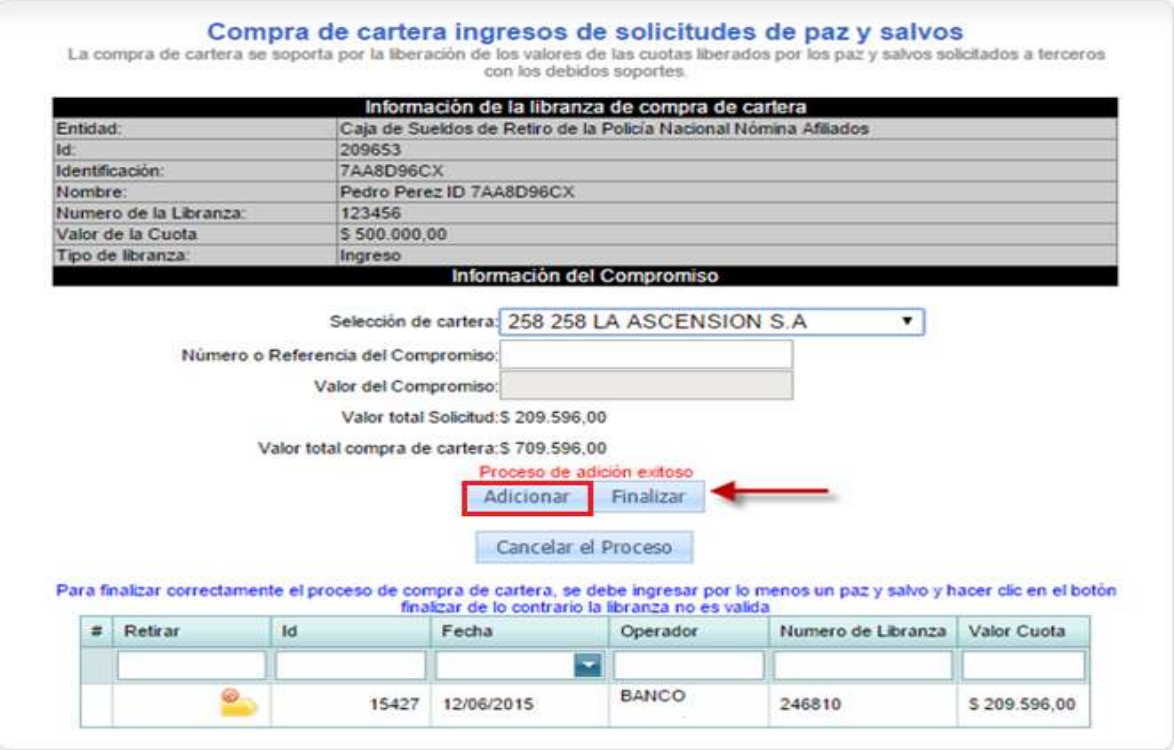
Valor del Servicio o Valor Desembolso: Monto total del valor real neto desembolsado al beneficiario.

Fecha Final y Valor Total: serán determinados por el sistema de acuerdo con la información anteriormente suministrada.

Recuerde adjuntar el documento soporte de la libranza o de descuento por nómina firmado por el Beneficiario (Archivo PDF - Resolución de 300 Puntos por Pulgada- Máximo 2 Megabytes).

3. SELECCIÓN DE CARTERAS A COMPRAR

a) Una vez haya procesado la libranza, se desplegará una nueva ventana donde usted debe realizar el proceso de **Ingreso de solicitudes de Paz y Salvos:** En este paso debe "adicionar" el compromiso y/o compromisos que desea comprar.
En este formulario de inserción de datos encontrará los siguientes campos:



Selección de Cartera: Elija a que entidad le hará la solicitud de la compra de cartera.
Número o Referencia del Compromiso: En esta casilla deberá digitar el número de compromiso registrado en la libranza a comprar. Si no es posible, digite un consecutivo aleatorio.

Valor del Compromiso: Valor del descuento mensual de la libranza que está operando. Este valor esta predeterminado de acuerdo a la selección de cartera.
Valor Total Solicitud: Monto total adicionado para la compra de cartera. Valor predeterminado.
Valor Total Compra de Cartera: Monto total de la compra de cartera. Valor predeterminado.

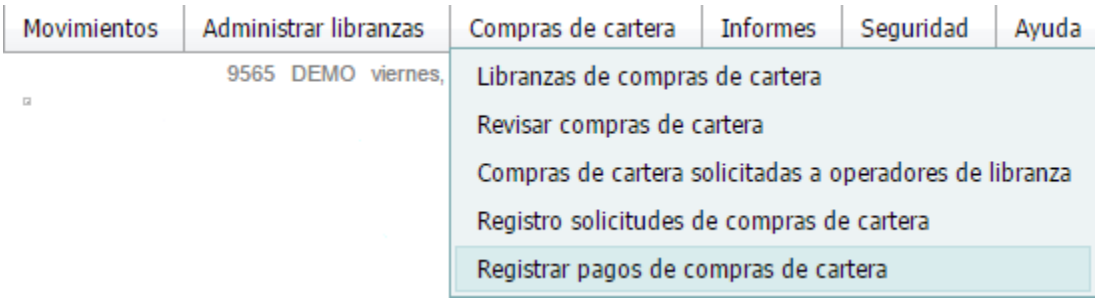
b) **Finalizar:** Una vez adicionado cada una de las obligaciones deberá hacer clic en finalizar. De lo contrario el proceso no será efectivo y deberá volver a cargar la información**. Recuerde que debe adicionar una a una las carteras que desea comprar.** Al finalizar la adición de compras de cartera se visualizará la siguiente ventana de confirmación del proceso.



4. **Confirmar Libranza:** Inmediatamente se registra la libranza, vía mensaje de texto y mensaje de correo, llega un PIN de confirmación a el Beneficiario, quien deberá registrarlo en la plataforma SYGNUS (Opciones para el beneficiario > Confirmar Libranzas) si está de acuerdo con las condiciones allí planteadas.

5. **Registrar Pagos de Compras de Cartera**: Una vez el beneficiario confirme la libranza, en el sistema se habilitará la opción de registrar pago por parte de la entidad operadora.

a) Compras de Cartera / Registrar Pagos de Compra de Cartera: En esta opción



Recuerde que, si no registra el pago, el tercero al que compro la cartera no será notificado, por eso es indispensable que realice este proceso.

b) Relación de Pagos de Solicitudes de Paz y Salvo: Deberá registrar el pago de la compra de cartera haciendo clic en el signo pesos. Recuerde que a menos que se confirme la libranza esta opción no se habilitará.



c) Registro de pago de una compra de cartera: Después de dar clic en el signo pesos podrá especificar las condiciones del pago.
Tipo de Pago: Acuerdo de Pago, Cheque, Consignación Bancaria o Transferencia Electrónica. Seleccione según se procedió.

Número del Documento de Pago: Referencia numérica del pago.

Cargar Archivo del Pago: Para no tener inconvenientes en la liberación del paz y salvo por favor adjunte **CERTIFICADO DE DEUDA y COMPROBANTE DE PAGO** (PAZ Y SALVO opcional) en un mismo archivo. (Archivo PDF - Resolución de 300 Puntos por Pulgada- Máximo 2 Megabytes).



d) Paz y salvos generados sin confirmar: Después de hacer clic en guardar, usted podrá verificar que el pago fue registrado. Faltaría que la entidad o entidades a las cuales se les compró cartera liberen el Paz y Salvo.



e) Solicitudes realizadas sin confirmación: Para consultar de una manera más práctica las solicitudes de Paz y Salvo, por confirmar y confirmados, usted podrá verificarlo en: Notificación de Compras de Cartera > Solicitudes Realizadas sin Confirmación. Si debajo de la carpeta azul aparece un número diferente a cero, indica que algunas solicitudes de liberación, realizadas por la entidad, no han sido confirmadas.

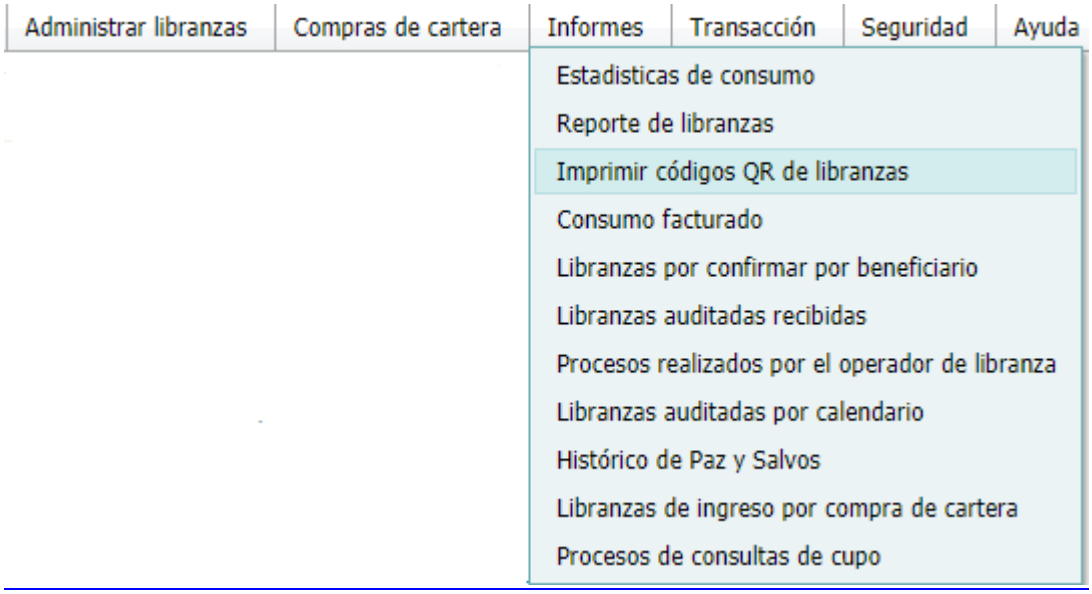


Encontrará las solicitudes de paz y salvo que se hicieron a terceros y en qué estado se encuentran. Es decir, si fueron liberados o están pendientes por liberar.

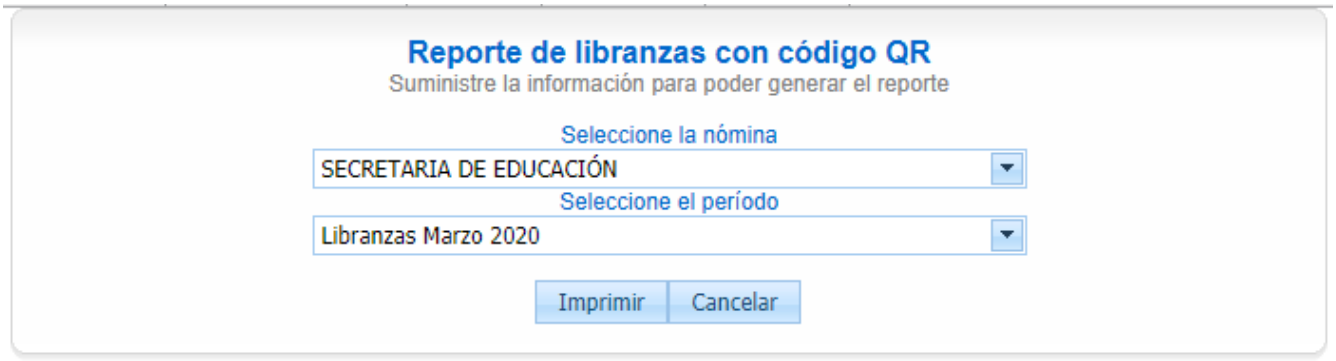


6. **Auditar Libranza:** Para validar totalmente el proceso de compra de cartera y el nuevo descuento opere, se deberá AUDITAR la libranza. De lo contrario no existe posibilidad alguna que nomina valide la información. Este paso solo podrá realizarlo siempre y cuando todas las entidades a las cuales le compró cartera liberen el Paz y Salvo.

   b) Imprimir códigos QR de libranzas: al validar la información de la liberación del paz y salvo usted deberá inicialmente generar este informe. (Informes > Imprimir Códigos QR de Libranzas)



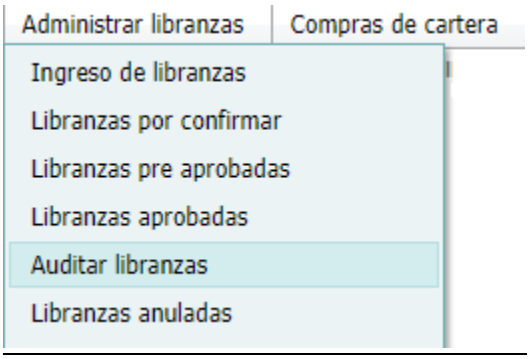
c) Reporte de Libranzas con código QR: Seleccione la nómina a la cual pertenece el Beneficiario y el periodo en el cual cargo la novedad.



Una vez generado el reporte, usted encontrara el código QR (Quick Response) identificado con un consecutivo interno y en la parte inferior el número de referencia que le asignó al inicio del proceso.



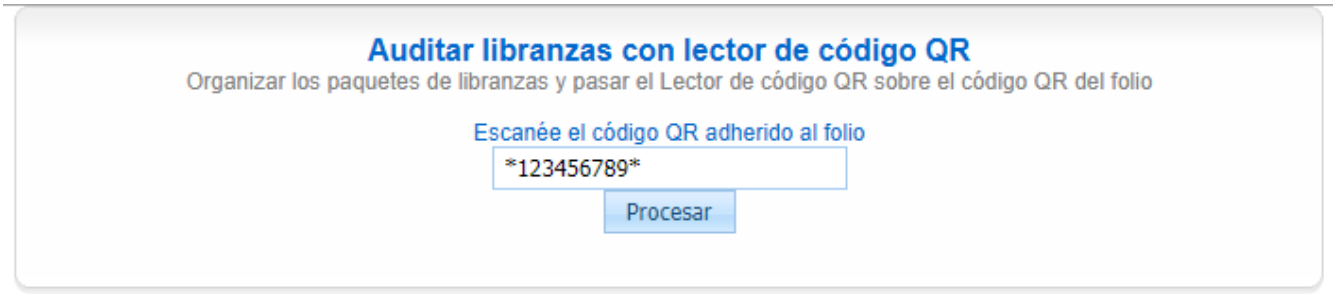
d) Escanear código QR: Administrar Libranzas > Auditar Libranzas



En esta ventana encontrará las libranzas que están pendientes para auditar y las auditadas. Aquí podrá auditar la libranza de manera individual o de forma masiva.



Recuerde que puede hacer el escaneo del código QR a través de una aplicación móvil o un lector de códigos QR previamente configurado.



Para verificar el proceso podrá dirigirse a Administrar Libranzas > Auditar Libranzas y corroborar que la casilla "auditada" se encuentre marcada. Además, podrá generar un informe que le permita controlar mejor la información, diríjase a Informes > Libranzas Auditadas Recibidas.

¿En qué consiste el proceso de liberación de Paz y Salvos?

En todas las compras de cartera, después de registrado el pago por la entidad solicitante, corresponde a la entidad receptora, liberar el Paz y Salvo de la obligación. Para validar la liberación de los Paz y Salvos, debe realizar el siguiente procedimiento por medio del portal web https://www.sygnus.co/ y seleccionar la Entidad Pagadora.

1. Notificación de Compras de Cartera: Después que la entidad solicitante registre el pago de la compra de cartera, usted recibirá una solicitud para que realice la liberación de Paz y Salvo.

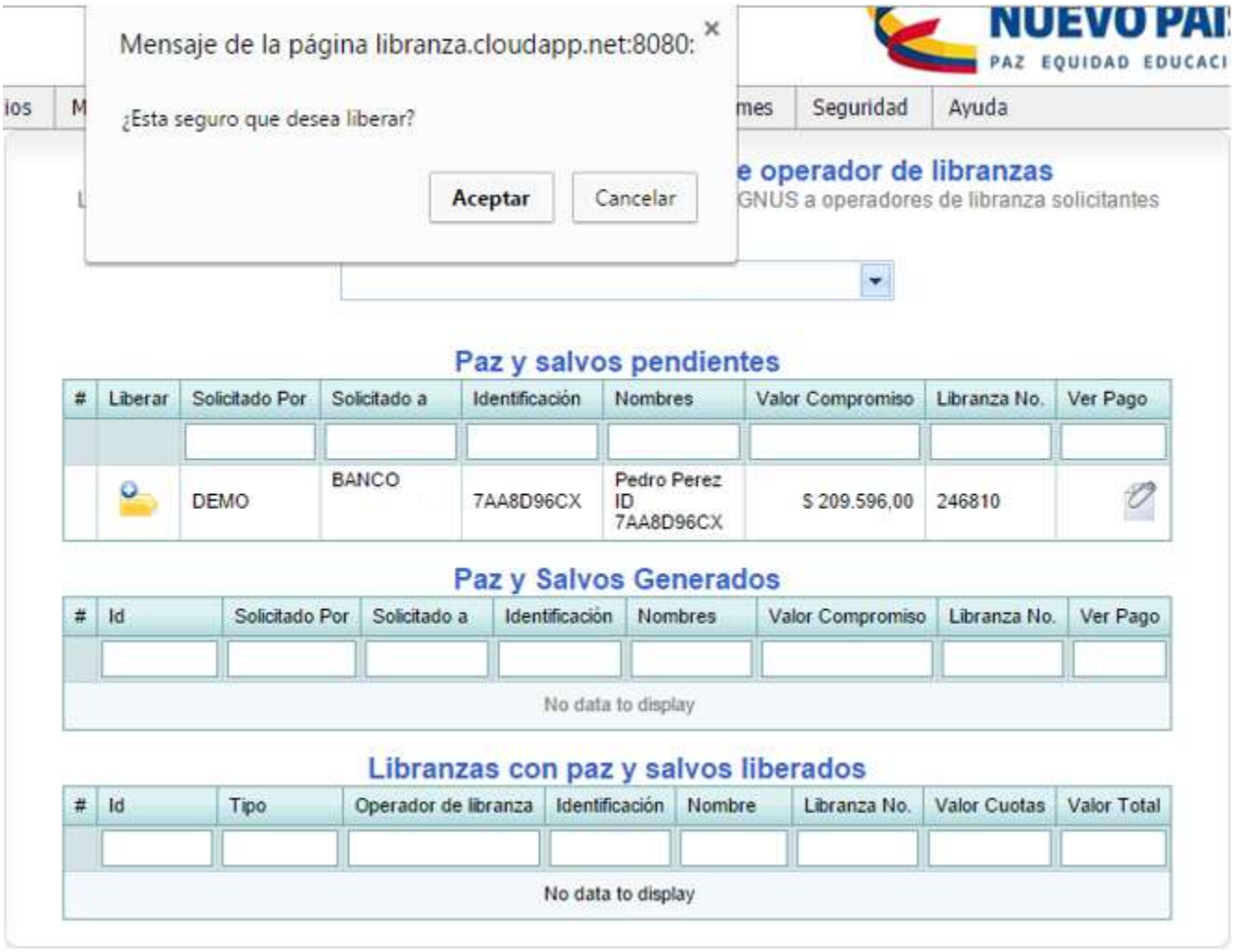
   a) Notificación Compras de Cartera / Solicitudes Pendientes: Una vez llegue la solicitud para liberar el paz y salvo aparecerá en la siguiente ventana (Carpeta Amarilla).



   b) Relación de solicitudes de Paz y Salvos de operador de libranzas: Al dar clic en "Solicitudes Pendientes" encontrará la siguiente ventana donde podrá verificar el estado de cada uno de las solicitudes de Paz y Salvos.



En Paz y Salvos Pendientes encontrara las solicitudes sin confirmación. Para liberar el paz y salvo deberá verificar los documentos cargados por la entidad solicitante en la casilla "Ver Pago" y si coincide el saldo de la deuda con el valor pagado debe proceder a liberar el Paz y Salvo. Clic en la casilla "Liberar".



La liberación deberá efectuarse entre las 72 horas siguientes a la solicitud. De lo contrario la plataforma se bloqueará hasta tanto no efectué la liberación. Solo tendrá acceso para proceder a la liberación de Paz y Salvos 48 horas antes del cierre. De lo contrario deberá comunicarse con el operador de libranza o el operador de libranza.



Relación de solicitudes de paz y salvos de operador de libranzas

Listado de solicitudes de paz y salvos para generar en el sistema SYGNUS a operadores de libranza solicitantes

Seleccionar la nómina

Paz y salvos pendientes

#	Liberar	Solicitado Por	Solicitado a	Identificación	Nombres	Valor Compromiso	Libranza No.	Ver Pago

No data to display

Paz y Salvos Generados

#	Id	Solicitado Por	Solicitado a	Identificación	Nombres	Valor Compromiso	Libranza No.	Ver Pago
	15428	DEMO	BANCO	7AA8D96CX	Pedro Perez ID 7AA8D96CX	$ 209.596,00	246810	

Libranzas con paz y salvos liberados

#	Id	Tipo	Operador de libranza	Identificación	Nombre	Libranza No.	Valor Cuotas	Valor Total

No data to display

Cerciórese que la solicitud se encuentre en "Paz y Salvos Generados". Una vez realice este paso usted no tendrá ninguna responsabilidad con el descuento del Beneficiario, si la otra entidad audita el descuento.

Informes que se pueden generar por medio de la plataforma

SYGNUS ofrece una serie de reportes que le permite organizar de una mejor manera la información que se genera por medio de la plataforma.

- **Estadísticas de Consumo:** Aquí encontrará, por medio de gráficos estadísticos, las libranzas registradas en la plataforma. La grafica muestra la información anual y paralelamente, la del periodo que se encuentra activo.

- **Reporte de Libranzas:** Registro anual de las novedades cargadas en la plataforma. Puede exportarlo a Excel.

- **Consumo Facturado:** Archivo en PDF que le permite observar el consumo de servicios facturados en un periodo determinado.

- **Libranzas por Confirmar Beneficiario:** Listado de las libranzas pendientes por confirmar del beneficiario. Recuerde que si pasadas 48 horas de procesada la libranza, no se confirma la libranza, automáticamente se elimina la novedad y debe ingresarla nuevamente. Puede exportarlo a Excel.

- **Libranzas Auditadas Recibidas:** Al igual que el informe de "Reporte de Libranzas" este permite consultar un registro detallado de los diferentes tipos de novedades cargadas en la plataforma. La diferencia es que este reporte se puede generar mensualmente. Puede exportarlo a Excel.

- **Procesos Realizados por el Operador de Libranza:** Puede visualizar de manera detallada, los procesos realizados por cada usuario asignado al operador de libranza, con la respectiva fecha y cedula del Beneficiario para el periodo activo. Puede exportarlo a Excel.

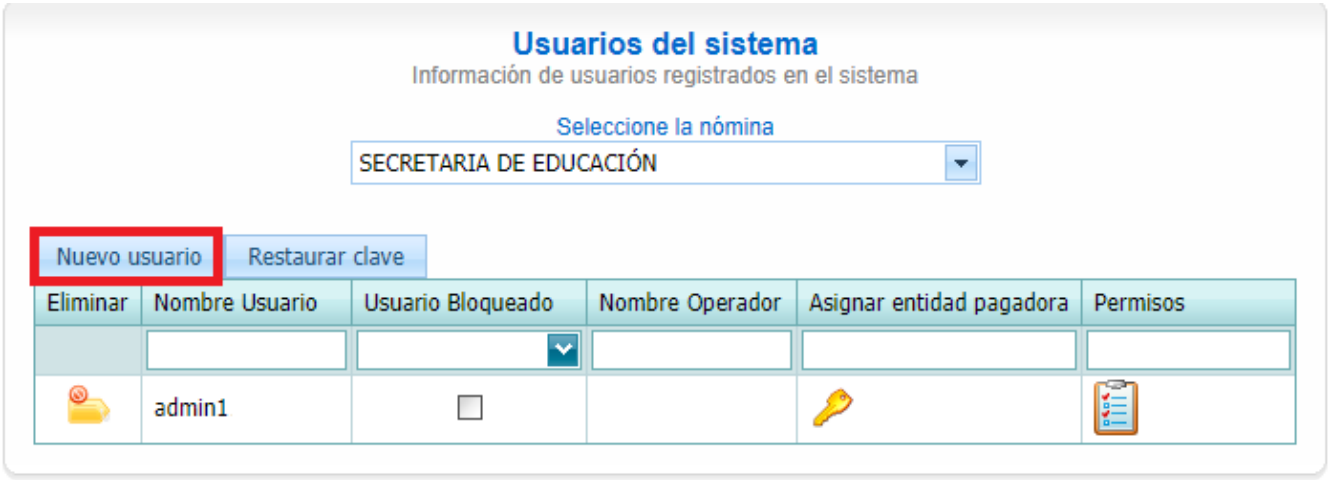
- **Libranzas de Ingreso por Compra de Cartera:** Novedades ingresadas como compra de cartera. Puede exportarlo a Excel.

Creación de nuevos usuarios y asignación de permisos

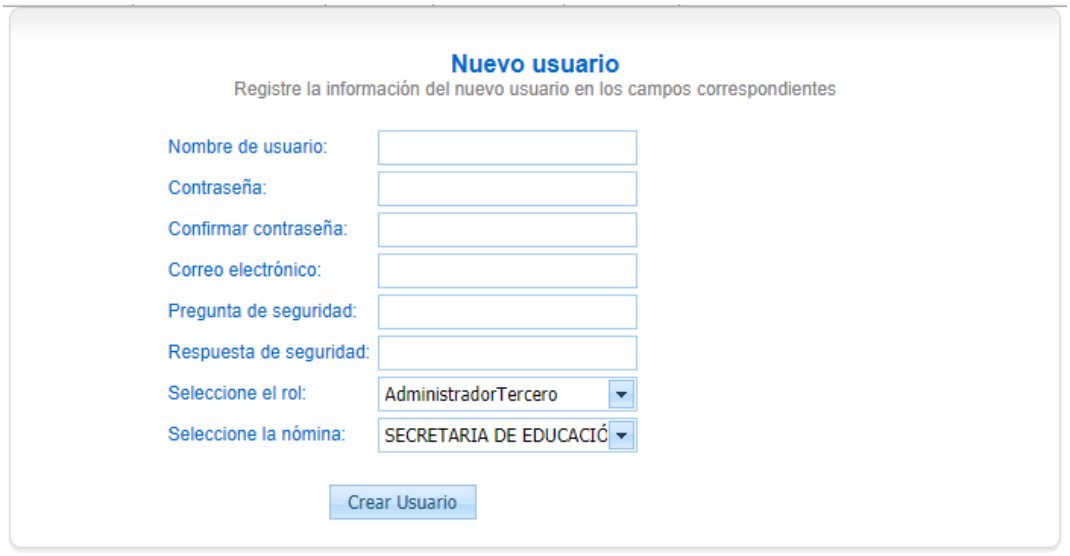
El operador de libranza puede crear usuarios con dos roles. El **rol administrador/tercero**: que tiene todos los privilegios en la plataforma SYGNUS y tiene las mismas características del usuario asignado inicialmente.

Igualmente puede crear usuarios con el **rol usuario/tercero**, este tiene características especiales por su naturaleza. Entre estas se encuentran: los usuarios con este rol no pueden registrar novedades de compra de cartera, auditar libranzas y no pueden consultar la mayoría de los informes. Para los dos roles puede asignarles los permisos que requieran.

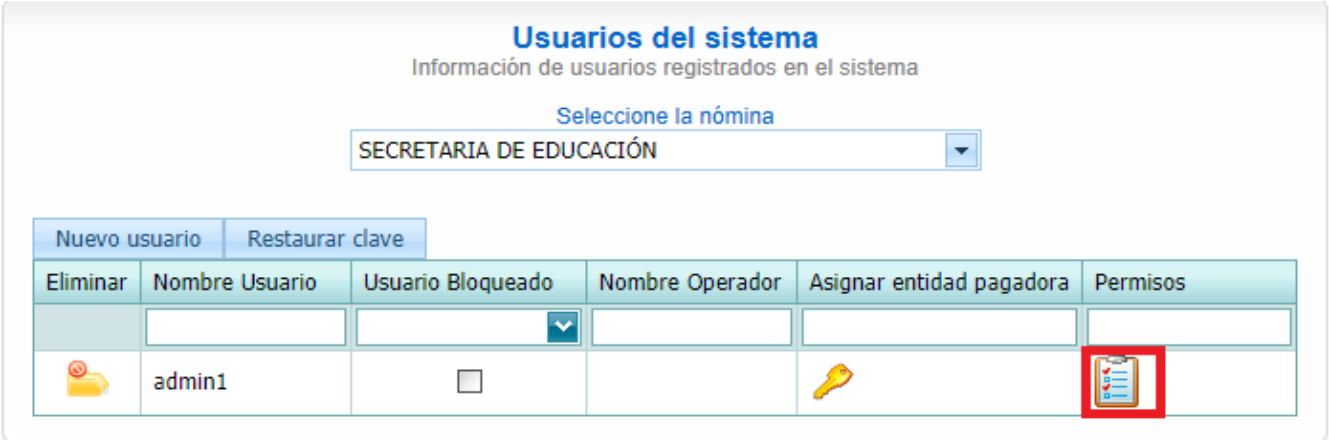
1. Seguridad/ Usuarios del sistema
2. Nuevo usuario



3. Crear nuevo usuario: asignar el nombre, la contraseña (debe tener como mínimo 8 caracteres entre letras y números y como mínimo un carácter no alfanumérico), el correo asignado, la pregunta y respuesta de seguridad (para restablecer la contraseña) y el rol.



4. Asignación permisos



5. Activar o desactivar las opciones:

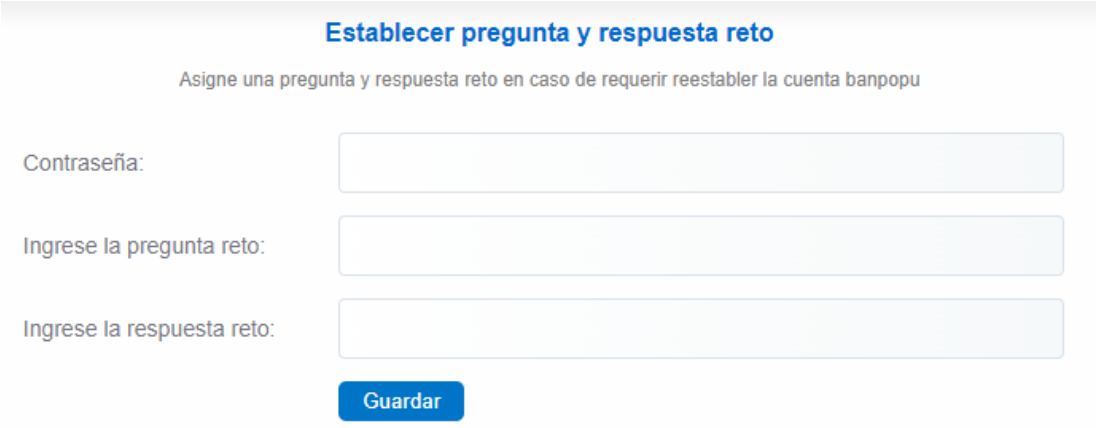


Una vez finalizado el proceso, debe guardar los cambios y validar el usuario creado y los permisos asignados.

Recuerda que los tiempos para inactivar una sesión están entre 15 minutos o más. La sesión se cierra automáticamente para cualquier usuario en la plataforma SYGNUS, por seguridad del proceso.

Cambiar Pregunta y Respuesta Reto

Inicialmente para la creación de un usuario en el sistema, el administrador debe asignar una contraseña, la pregunta y respuesta de seguridad para restaurar la clave en el momento que lo requiera. Posteriormente a eso, cuando el usuario ingresa al sistema, con la contraseña asignada puede cambiar esa la pregunta y respuesta de seguridad directamente por la ruta **Seguridad / Establecer Pregunta y Respuesta Reto.**



Contraseña: Debe registrar la contraseña asignada actualmente para ese usuario.

Ingrese la Pregunta Reto: Esta pregunta se mostrará en el momento de solicitar recuperar la contraseña del usuario. (Debe contener entre 5 y 100 caracteres)

Ingrese la Respuesta Reto: Esta información se solicitará y validara en el momento de recuperar la contraseña del usuario. Si no coincide o no la recuerda no podrá recuperar la contraseña. (Debe contener entre 5 y 100 caracteres).

Una vez diligencia toda la información debe darle clic en el botón de **"Guardar"** y el sistema le indicará si los cambios se realizaron exitosamente.

Creación Masiva de Usuarios

Antes de crear usuarios de forma masiva debe estructurar un archivo de texto (txt) con los siguientes campos y condiciones:

- ✓ Solo se puede ejecutar esta opción con un usuario de Rol "Administrador".
- ✓ El nombre del archivo siempre debe ser: **usuariosporoperador.txt .**
- ✓ Todos los datos deben estar separados por comas (,).
- ✓ El archivo No debe tener encabezados.
- ✓ El número máximo de registros en cada archivo son 200.
- ✓ Cada Operador de Libranza puede tener hasta un máximo de 5.000 usuarios.

La estructura del archivo plano debe contener los siguientes campos:

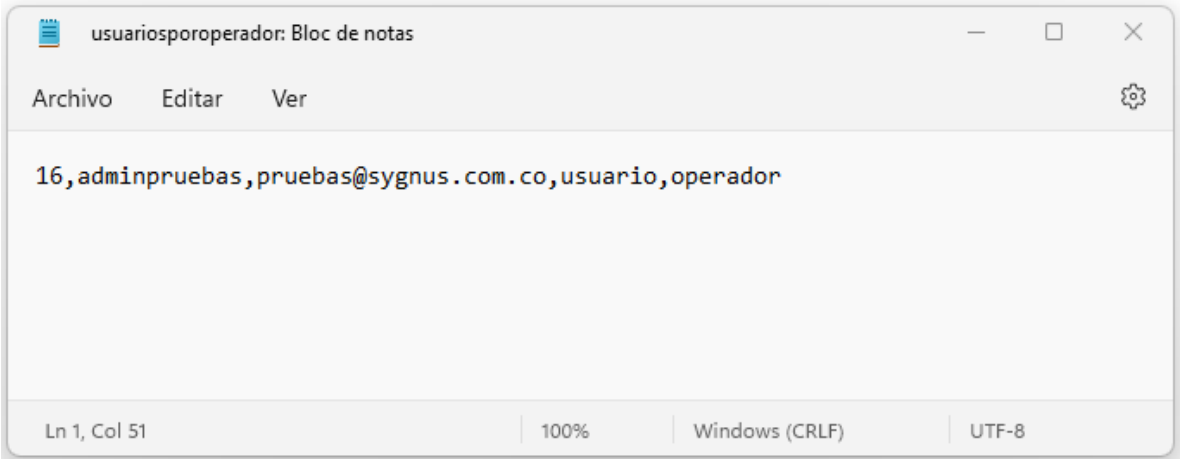
1. **Ter Id del Operador de Libranzas:** Es el número entero que identifica al Operador de Libranzas en Sygnus, lo puede ubicar al lado izquierdo del nombre del Operador de Libranzas en la ventana principal de SYGNUS después que inicia sesión.

2. Nombre de Usuario: Es el nombre con el que se identificará el usuario en el sistema, debe ser único, puede contener números y letras y caracteres especiales como guion bajo (_), punto (.) y máximo 25 caracteres.

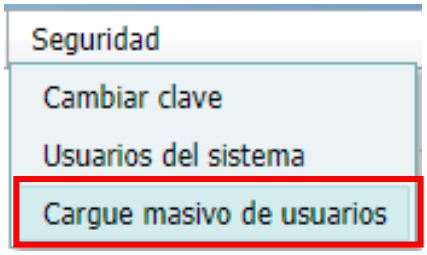
3.Correo Electrónico del Usuario a Crear: Donde se enviará una nueva contraseña cuando la intente recuperar.

4. Pregunta de Seguridad: Es la pregunta que se mostrará al usuario cuando necesite recuperar la clave.

5. Respuesta de seguridad: Es la respuesta que debe escribir el usuario en el formulario de recuperación de clave cuando se le solicite.



Debe ingresar con el usuario de Rol "Administrador "y seleccionar la opción **Seguridad / Cargue masivo de usuarios.**



posteriormente debe registrar el correo al cual se van a enviar las credenciales de acceso de cada uno de los usuarios creados:

Seleccione el rol de los usuarios que desea crear: **Administrador Tercero** o **Usuario Tercero.**





Proceda a seleccionar el archivo con el nombre **usuariosporoperador.txt** con las condiciones previamente definidas y de clic en **"Procesar Archivo".**



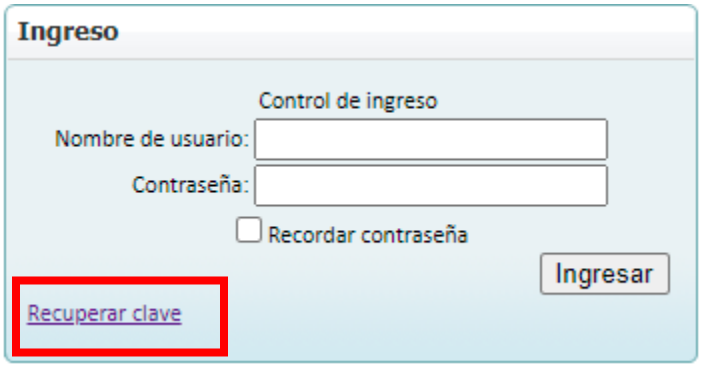
Posteriormente debe validar el estado del cargue por medio de la opción: **Transacción / Estados de Procesos de Cargue**:



Después de que el campo **"Estado"** está en color verde , debe validar el archivo de errores . Si hay errores, no se crea ninguna cuenta de usuario, el usuario debe arreglar los errores y realizar el proceso nuevamente hasta que todos los registros del archivo estén correctos.
Si no existen errores, el proceso termina correctamente y se envía un correo electrónico con los usuarios y claves al correo electrónico que registro inicialmente.

Restaurar contraseña de usuarios

Si desea restaurar la contraseña de un usuario, el administrador lo puede realizar ingresando directamente con su usuario por la opción de seguridad y respondiendo la pregunta correspondiente o si lo desea, cualquier usuario puede restaurarla directamente por la ventana de inicio de sesión con la opción de **"Recuperar Clave".** Registrando el usuario y respondiendo la pregunta de seguridad.



Otras opciones de la plataforma

- ✓ **Libranzas por Confirmar:** Puede consultar las novedades de ingreso, pendientes por confirmar por parte del beneficiario, y si es el caso anularlas. Igualmente puede consultar las novedades anuladas por no confirmación después de 48 horas.

- ✓ **Libranzas Pre Aprobadas:** Puede consultar las novedades de ingreso que fueron confirmadas por parte del beneficiario y si es el caso anularlas.

- ✓ **Compras de Carteras Incorrectas:** Si por alguna razón, registro una compra de cartera de forma incorrecta, por esta opción podrá consultarla y eliminarla para volver a cargarla correctamente.

- ✓ **Estado de Libranzas:** Si desea consultar de forma rápida el estado de novedad de registrada en el sistema, esta opción le permitirá filtrar por la cédula correspondiente.

- ✓ **Reenvió de Pines:** Si por alguna razón el beneficiario no recibió el PIN en el registro de la novedad (datos no actualizados) puede reenviarlo por esta opción hasta tres veces por novedad.

- ✓ **Libranzas sin QRCODE:** Existen novedades de ingreso, que por alguna razón no se genera el código QR. En este caso se puede generar manualmente por esta opción.

Motivos de bloqueo en el sistema

En el sistema existen 3 tipos de bloqueos en el sistema, para saber la causa esta se informará una vez ingrese al sistema, con su usuario y contraseña, como **"Motivo de Inactivación".** Recuerde que en este estado puede reportar retiros, por medio de archivo plano y liberaciones de paz y salvo.

- ➢ **Entidad Pagadora:** Este motivo indica que la entidad pagadora (Secretaría de Educación Correspondiente)) realizo un bloqueo en el sistema y para conocer el detalle debe comunicarse con el área de nómina para revisar el por qué y asi mismo determinar el tiempo de desbloqueo.

- ➢ **Paz y Salvo Pendiente al Cerrar el Periodo:** Este bloqueo se genera si al cerrar el periodo de recepción de novedades no se liberó alguna solicitud de paz y salvo o se rechazó algún pago. Recuerde que, si rechaza algún pago, la única forma que no se genere bloqueo es que la entidad vuelva a registrar los soportes correspondientes o anule la solicitud. En este caso para el desbloqueo debe

comunicarse con la dependencia de nómina de la entidad pagadora.

- **Facturas Vencidas:** Si después de la fecha de vencimiento de la factura, no se ha validado el pago el sistema genera un bloqueo automático. En este caso debe validar con la dependía de facturación de North Way Services, para aclarar la situación de pago. Datos de contacto: cartera@northwayservices.com.co - 3209025202

Consulta de Información de facturación

La facturación de SYGNUS se genera mes vencido. Es decir, los primeros días de cada mes se factura las transacciones realizadas por parte del Operador de Libranza en el periodo inmediatamente anterior. La factura se envía al correo electrónico registrado y lo que podrá descargar de la plataforma SYGNUS es la relación de servicios pendientes. Buzón de Información > Relación de Servicios Pendientes.





Relación de Servicios Pendientes: Esta opción le permite consultar de manera "detallada" las transacciones realizadas por el Operador de Libranza. Permite identificar que usuario realizo las transacciones, en qué fecha y a que beneficiario.

Si tiene dudas del proceso de facturación de la plataforma SYGNUS por favor escriba al correo cartera@northwayservices.com.co.

Centro de Ayuda y Ticket

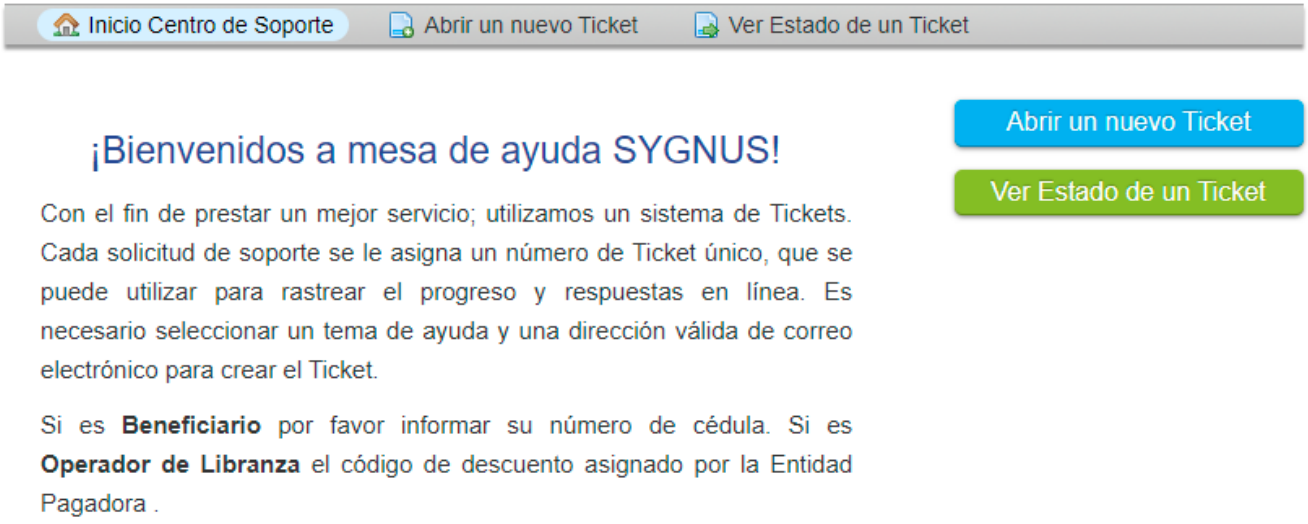
Cualquier inquietud respecto a los procesos de registro de novedades por medio de la plataforma Transaccional para la Gestión de Libranzas en Línea cuenta con una Mesa de Ayuda de primer nivel que está disponible para dar soporte funcional. Puede comunicarse a nuestro Call Center.

Adicionalmente, con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets. Cada solicitud de soporte se le asigna un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea.

Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para presentar el Ticket.



Al darle clic en el Link **Centro de Ayuda y Ticket** se abrirá una nueva pestaña que mostrará la siguiente información:



1. **Abrir un nuevo Ticket:** Le permite crear una solicitud (Ticket) donde debe manifestar de la manera más clara y especifica posible su requerimiento.

   Primero en temas de ayuda debe seleccionar la entidad pagadora a la que está reportando, adicionalmente debe registrar su correo corporativo y un numero de contacto preferiblemente de TELÉFONO MÓVIL. Seguido de un resumen del problema y detalles del problema. El sistema le permite adjuntar archivos si lo requiere con la opción "elegirlos".

   Para finalizar debe darle clic en la opción **Crear Ticket.**

RECUERDE SIEMPRE INFORMAR EL CODIGO DE DESCUENTO ASIGNADO POR LA ENTIDAD PAGADORA PARA FACILITAR EL PROCESO DE RESPUESTA.

Nuestra Mesa de Ayuda dará aclaración a cualquier inquietud que se presente de Lunes a Viernes de 8: 00 a.m. a 5: 30 p.m.

¡Fácil y Seguro!