¿Qué es un contrato en siniestro y cómo se gestiona en nuby?

> **Información importante:** Estamos trabajando para ofrecerte nuevas herramientas. La funcionalidad que detalla esta guía está actualmente en periodo de pruebas, por lo que todavía no puedes acceder a ella desde el sistema.

Esta guía te explica **qué significa que un contrato esté en siniestro**, cómo marcarlo o desmarcarlo en nuby y qué comportamiento tiene en el resto del sistema. Un contrato en siniestro se presenta cuando el inquilino entra en mora y la **aseguradora asume el pago al propietario**; en ese escenario, la inmobiliaria **no debe recibir pagos directos de ese inquilino** para ese contrato.

La marca se gestiona **por cada sub-contrato** (es decir, por cada inquilino con su propietario), lo que permite que un contrato multi-inquilino tenga un sub-contrato en siniestro y otro no. Está dirigida al equipo administrativo, de cartera y de configuración de pasarelas de pago.

> Para navegar esta guía, haz clic sobre la sección que desees consultar. Cada sección se expande al dar clic.

1. ¿Qué es un contrato en siniestro? □□

Un contrato está **en siniestro** cuando el inquilino presenta mora y la aseguradora ha asumido el pago al propietario. En ese momento, la inmobiliaria deja de recibir pagos directos de ese inquilino para ese contrato, porque es la aseguradora quien gestiona el pago.

? Puntos clave:

- **Se marca por sub-contrato** → Cada inquilino con su propietario se marca de forma independiente.
- **Un contrato puede tener marcas distintas** → En un contrato con varios inquilinos, uno puede estar en siniestro y otro no.
- **Es informativo** → No bloquea la creación de recibos ni otras operaciones; el equipo recibe una advertencia para actuar con precaución.
- **El sistema funciona igual si no se usa** → Mientras ningún contrato esté marcado, el comportamiento de nuby es exactamente el mismo de siempre.

> **Importante:** la marca no cambia los valores de facturación, contabilidad ni cartera. Su función es dejar constancia de la situación y controlar la información que se muestra al equipo y a la pasarela de pagos.

2. ¿Cómo marcar o desmarcar un contrato?

? Al crear un nuevo inquilino (sub-contrato)

1. Dirígete a **Contratos → Crear Contrato** y completa la información general del contrato.
2. Guarda el contrato con el botón **Grabar Contrato y Continuar**. Se habilitará el bloque de **Información Detallada por Inquilino**.
3. En la sección para agregar el inquilino, ubica el campo **Contrato en siniestro** (casilla con ícono de información).
4. Marca la casilla si el inquilino presenta mora y la aseguradora asumió el pago al propietario.
5. Completa los demás datos y haz clic en **Agregar**.

?? En un sub-contrato ya existente

1. Abre el contrato desde **Contratos** y ubica el bloque del inquilino correspondiente.
2. En la tabla del sub-contrato encontrarás la fila **Contrato en siniestro** con su casilla.
3. Marca o desmarca según corresponda. Al cambiar la casilla aparecerá el botón **Actualizar**.
4. Haz clic en **Actualizar** para guardar el cambio.

> **Ten en cuenta:** la casilla está disponible en cualquier momento, haya o no recibos generados. Editar la información general del contrato **no borra** la

marca de sus sub-contratos.

? Texto de ayuda de la casilla:

"*Marca esta casilla si el inquilino presenta mora y la aseguradora ha asumido el pago al propietario. Importante: Mientras este estado esté activo, la inmobiliaria no debe recibir pagos directos del inquilino.*"

3. ¿Dónde se visualiza la marca? □□

? Tabla principal de contratos

En **Contratos** encontrarás la columna **En siniestro**, que muestra **SI** o **NO** por cada sub-contrato. En contratos con varios inquilinos se muestra un valor por línea. También cuenta con un filtro **SI/NO**: al elegir **SI**, se listan los contratos que tienen **al menos un** sub-contrato en siniestro.

? Informes

La columna **En siniestro** y su filtro también están disponibles en los siguientes informes:

Informe	Ubicación en el menú
Listado de Contratos por Detalles	Informes de Propiedades
Histórico de Contratos por Tercero	Informes de Propiedades
Contratos Próximos a Vencerse	Informes de Propiedades
Contratos Terminados	Informes de Propiedades
Contratos por Propiedad	Informes Comerciales
Contratos por Escenario	Informes Contables y Financieros
Contratos por Mes de Finalización	Informes Contables y Financieros
Inmuebles Arrendados por Mes	Informes Contables y Financieros

> El filtro **SI** funciona igual en la tabla y en los informes: muestra los contratos que tienen por lo menos un sub-contrato marcado, aunque el contrato tenga también sub-contratos sin marcar.

4. ¿Qué pasa en los recibos de caja? ⚠

Al crear un recibo de caja y seleccionar un tercero que tiene contratos en siniestro con movimientos pendientes, nuby muestra una **advertencia informativa** listando los contratos afectados. La advertencia aparece en:

- La selección del tercero en el formulario de recibos.
- La carga del formulario con el tercero preseleccionado o al ejecutar una búsqueda.
- El modal **Agregar Novedades al Recibo**, al seleccionar un contrato marcado.

? Texto de la advertencia (singular y plural):

- "*El contrato {contratos} está en siniestro. Se recomienda no generar recibos de caja para este contrato, ya que la aseguradora ha asumido el pago al propietario y la inmobiliaria no debe recibir pagos directos del inquilino.*"
- "*Los contratos {contratos} están en siniestro. Se recomienda no generar recibos de caja para estos contratos, ya que la aseguradora ha asumido el pago al propietario y la inmobiliaria no debe recibir pagos directos del inquilino.*"

> **La advertencia no bloquea el proceso:** el sistema permite continuar y generar el recibo. Es una recomendación para que el equipo verifique la situación antes de registrar el pago.

> Si deseas conocer el paso a paso para crear recibos, consulta la guía *¿Cómo Enviar/Imprimir/Consultar recibos de caja?*.

5. ¿Qué pasa en la pasarela de pagos Palomma? □□

La configuración de Palomma incluye la opción **Incluir contratos en siniestro**, que permite decidir si los conceptos de estos contratos se ofrecen al pago en el portal de pagos.

?? Dónde configurarla

1. Dirígete a **Herramientas → Pasarelas de pago → Palomma**.

2. Abre la sección **Filtros Avanzados**.
3. Ubica la opción **Incluir contratos en siniestro** y guárdala.

? Comportamiento:

Estado de la opción	¿Qué sucede?
Desactivada (valor por defecto)	Los conceptos y facturas de contratos en siniestro **no se ofrecen al pago** a través de Palomma.
Activada	La cartera de contratos en siniestro **se incluye** y se ofrece como cualquier otro contrato.

> **La configuración guardada en Palomma es la que manda:** si activas o desactivas la opción, el comportamiento del portal de pagos cambia en la siguiente consulta de cartera. Las demás pasarelas (como PayU) **no se ven afectadas**.

> Para conocer todos los campos de configuración de la pasarela, consulta la guía *¿Cómo configurar la pasarela Palomma en nuby?*.

6. Reglas importantes y recomendaciones □□

? Reglas clave:

Situación	Comportamiento
Se marca un sub-contrato	La marca aplica solo a ese inquilino con su propietario; los demás sub-contratos del mismo contrato no cambian.
Edición del contrato principal	Actualizar canon, fechas u otros datos generales **no borra** la marca de los sub-contratos.
Generación de recibos	La advertencia es informativa y **no bloquea** la creación del recibo.
Contratos sin marcar	El sistema se comporta exactamente igual que antes de usar esta funcionalidad.
Pasarelas de pago	Solo Palomma aplica la exclusión por defecto; PayU y las demás pasarelas no cambian.

? Recomendaciones de uso:

- Marca el sub-contrato **en cuanto la aseguradora asuma el pago**, para que el equipo lo tenga presente al generar recibos.
- Desmarca el contrato cuando la situación se normalice y el inquilino vuelva a pagar directamente a la inmobiliaria.
- Revisa la advertencia de recibos con el área de cartera antes de registrar pagos de estos contratos.
- Si usas Palomma, verifica la opción **Incluir contratos en siniestro** antes de activarla o desactivarla.
- Utiliza la columna y el filtro **En siniestro** en la tabla de contratos y en los informes para hacer seguimiento.

7. Preguntas frecuentes

¿La marca se aplica al contrato completo o a cada inquilino?

Se aplica a cada **sub-contrato**. Un contrato con varios inquilinos puede tener uno marcado como en siniestro y otro no.

¿La advertencia impide generar un recibo?

No. La advertencia es un recordatorio y el recibo se puede generar normalmente.

¿La marca afecta la facturación o la contabilidad?

No cambia los valores ni los procesos de facturación y contabilidad. Su función es informativa y controla la visualización en la operación y en la pasarela de pagos.

¿Dónde puedo consultar qué contratos están en siniestro?

En la tabla principal de contratos y en los 8 informes de la familia de contratos, usando la columna y el filtro **En siniestro**.

¿Afecta a otras pasarelas distintas a Palomma?

No. La exclusión por defecto es propia de Palomma; las demás pasarelas mantienen su funcionamiento.

> Si deseas ampliar la información sobre la creación y gestión de contratos, consulta la guía *¿Cómo crear un contrato con múltiples propietarios y/o inquilinos?*.

Revisión #2
Creado el 23 octubre 2026 18:33:11 por Isabel Higuita
Actualizado el 6 noviembre 2026 14:36:42 por Karen Cano