

Informes de Pasarelas de Pago

- [¿Cómo consultar el informe de Cartera Pendiente de Pago en nuby?](#)
- [¿Cómo usar los Informes de Pasarelas de Pago en nuby?](#)

¿Cómo consultar el informe de Cartera Pendiente de Pago en nuby?

Esta guía te explica **paso a paso** cómo consultar el informe de **Cartera Pendiente de Pago** en nuby. Este informe te permite **monitorear de forma centralizada y desde el ERP** exactamente la misma información de cartera que visualizan tus inquilinos y clientes desde el portal de la pasarela de pagos, facilitando el control y el soporte.

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

1. ¿Qué es el informe de Cartera Pendiente de Pago?

El informe de **Cartera Pendiente de Pago** muestra un **consolidado de todas las deudas pendientes de tus inquilinos y deudores** que son cobrables en línea a través de tus pasarelas de pago.

Su principal ventaja es que te permite **supervisar exactamente lo mismo que tus clientes ven al momento de pagar en línea**: los saldos, las fechas de vencimiento y el desglose de conceptos de cada cobro, sin necesidad de ingresar al portal de la pasarela.

? ¿Para quién es útil esta guía?

- **Administradores del sistema** → Para auditar la cartera cobrable en línea de forma centralizada.
- **Gerencia** → Para dar seguimiento a los saldos pendientes de los clientes.

- **Contabilidad y Tesorería** → Para controlar y dar soporte a los cobros pendientes que realizan los clientes a través de las pasarelas.

2. ¿Cómo acceder al informe?

Existen **dos formas** de llegar al informe:

? Paso 1. Inicia sesión en nuby

Ingresa a nuby con tu usuario y contraseña habituales.

? Ruta A. Desde el módulo de Informes del sistema

1. En el **menú principal**, haz clic en "**Informes**".
2. Busca la sección "**Informes de Pasarelas de Pago**".
3. Haz clic en la tarjeta "**Cartera Pendiente de Pago**".

? Ruta B. Desde el módulo de Pasarelas de Pago

1. En el **menú principal**, haz clic en "**Configuraciones**" y luego en la tarjeta "**Integración con Pasarelas de Pago**".
2. En el menú lateral del módulo, haz clic en "**Informes**".
3. Haz clic en la tarjeta "**Cartera Pendiente de Pago**".

Tip: Para consultar el informe necesitas tener **permisos de visualización** en el módulo de Pasarelas de Pago. Si no tienes acceso, solicita al usuario administrador de tu sistema que te otorgue los permisos necesarios.

3. ¿Qué encuentro en la pantalla del informe?

Al abrir el informe verás los siguientes elementos:

- **Título del informe** → "*Informe de Cartera Pendiente de Pago*" en la parte superior.

- **Panel "Sincronización y Origen de Datos"** → Explica de dónde proviene la información y cómo se actualiza.
- **Botón "Recalcular Cartera"** → Actualiza manualmente la información de las deudas pendientes.
- **Barra de herramientas de la tabla** → Botones para **exportar** (Copiar, CSV, Excel, PDF, Imprimir), **visibilidad de columnas** y **limpiar filtros**, junto con el buscador general.
- **Acciones sobre un registro** → Íconos de **"Ver Detalle"** (ojo) y **"Ver PDF"** (documento) que se habilitan al seleccionar una fila de la tabla.
- **Tabla de resultados** → Muestra las deudas pendientes con paginación (10, 25, 50, 100 registros por página o todos).
- **Total de saldos** → Al final de la tabla se muestra la **suma del saldo pendiente** de todos los registros listados.

4. ¿Qué información muestra el informe?

Cada fila de la tabla representa una **deuda pendiente** de un deudor. Estas son las columnas disponibles:

Columna	¿Qué muestra?
Tipo	La clase de obligación de la deuda, identificada con una etiqueta de color (ver sección 5).
Factura Nro.	El número de la factura asociada al cobro. Si tiene enlace, puedes abrir el documento de la factura.
Consecutivo Contrato	El número del contrato de arrendamiento asociado. Si tiene enlace, abre el contrato directamente.
Documento Tercero	El número de identificación del deudor (cédula, NIT, etc.).
Nombre Tercero	El nombre del deudor. Si tiene enlace, abre la ficha del tercero.
Descripción	El detalle del cobro (por ejemplo: "Factura 231 del Contrato 26").
Fecha Vencimiento	La fecha límite de pago del cobro. Si la fecha ya venció , se muestra en rojo y resaltada para que la identifiques fácilmente.
Saldo Pendiente	El monto que aún debe el deudor por ese cobro, en formato de moneda.

Nota: Las columnas **Teléfono Tercero** y **Correo Tercero** también están disponibles, pero vienen **ocultas** por defecto. Puedes mostrarlas con el botón **"Visibilidad Columna"** de la barra de herramientas.

Importante: Los registros se ordenan primero por **fecha de vencimiento** y luego por **nombre del deudor**, para que las deudas más antiguas aparezcan primero.

5. Tipos de obligación

Cada deuda se clasifica con una **etiqueta de color** que indica el tipo de obligación. Esta es su explicación:

Tipo	¿Qué significa?
Factura de Contrato	Una factura generada por un contrato, cuyo saldo pendiente coincide con el de la factura.
Factura Agrupada	Una factura generada por un contrato cuyo saldo pendiente reúne varios conceptos o difiere del saldo simple de la factura.
Factura de Venta	Una factura de venta sin contrato de arrendamiento asociado.
Concepto de Contrato	Un cobro de un solo concepto ligado a un contrato, sin factura asociada (por ejemplo, administración).
Concepto Agrupado	Un cobro que reúne varios conceptos ligados a un contrato, sin factura asociada.

Sugerencia: Puedes filtrar el informe por tipo de obligación usando el selector de la columna **"Tipo"**, eligiendo el tipo que quieras consultar.

6. Búsqueda, filtros y ordenamiento

El informe incluye varias herramientas para encontrar rápidamente la información que necesitas:

? Buscador general

En la barra de herramientas, escribe un término en el cuadro "**Buscar**" para filtrar los registros que lo contengan (puede ser un nombre, un documento, un número de factura, etc.).

? Filtros por columna

- **Selector de Tipo** → Filtra por el tipo de obligación (Factura de Contrato, Factura de Venta, etc.).
- **Filtro por deudor** → Permite buscar un tercero específico para ver solo sus deudas.
- **Filtro por rango de fechas** → Permite acotar las deudas por fecha de vencimiento.

? Ordenar los resultados

Haz clic sobre el encabezado de cualquier columna para ordenar los registros de forma ascendente o descendente.

? Limpiar los filtros

Usa el botón "**Limpiar Filtros**" para quitar todas las búsquedas y filtros aplicados y volver a ver el informe completo.

Tip: La tabla ya viene ordenada por fecha de vencimiento para que las deudas vencidas aparezcan primero, señaladas en rojo.

7. ¿Cómo ver el detalle de conceptos de un cobro?

Si necesitas conocer **qué conceptos componen una deuda** (canon, administración, servicios, IVA, retenciones, descuentos), sigue estos pasos:

? Paso 1. Selecciona el registro

Haz clic en el **círculo de selección** (radio) de la fila que quieras revisar.

?? Paso 2. Haz clic en "Ver Detalle"

Haz clic en el **ícono del ojo** en la barra de acciones. Se abrirá una ventana con el desglose de conceptos del cobro.

? Paso 3. Revisa el desglose

La ventana muestra una tabla con estos datos por cada concepto:

Columna	¿Qué muestra?
Identificador	Un código interno del sistema para ese concepto. Es muy útil si necesitas solicitar soporte o aclarar dudas sobre un cobro específico.
Concepto	La descripción del cobro (por ejemplo: "Canon De Arrendamiento - De 01-May-2023 a 31-May-2023").
Valor Unitario	El valor de una unidad del concepto.
Cantidad	La cantidad de unidades cobradas.
IVA	El impuesto incluido en el concepto.
Retenciones	Las retenciones aplicadas al concepto.
Descuento	El descuento aplicado al concepto.
Total Neto	El valor final del concepto después de impuestos, retenciones y descuentos.

Importante: Esta ventana es de **solo consulta**. Si necesitas **realizar cambios** en estos conceptos o agregar nuevos valores, hazlo directamente desde la **hoja de costos del contrato** o la sección de **recibos de caja**.

Sugerencia: Ten a la mano el **Identificador** del concepto cuando te comuniques con el soporte técnico; te permitirá resolver tus dudas mucho más rápido.

8. ¿Cómo ver el PDF original de la factura? ☐☐

1. Haz clic en el **círculo de selección** (radio) de la fila del cobro que quieras revisar.

2. Haz clic en el **ícono de documento PDF** en la barra de acciones.
3. Si el cobro tiene una factura asociada, el **PDF original de la factura** se abrirá en una nueva pestaña.

Atención: Si el registro no tiene una factura asociada (por ejemplo, en los cobros de tipo "Concepto de Contrato"), el sistema te mostrará un aviso indicando que no hay una factura vinculada a ese registro.

9. ¿Cómo exportar el informe?

Desde la barra de herramientas de la tabla puedes exportar la información en el formato que prefieras:

- **Copiar** → Copia los datos al portapapeles para pegarlos donde necesites.
- **CSV** → Archivo de texto separado por comas, compatible con hojas de cálculo.
- **Excel** → Archivo de Excel con los datos del informe.
- **PDF** → Documento PDF con los resultados.
- **Imprimir** → Vista de impresión del informe.

Tip: Aplica los **filtros y búsquedas** que necesites antes de exportar: la exportación incluye los resultados que estás viendo en la tabla.

10. ¿Cómo se actualiza la información del informe?

La información de las deudas pendientes se actualiza de dos formas:

? Actualización automática

Los saldos y conceptos se sincronizan **de forma automática cada noche**, por lo que al iniciar tu jornada el informe ya refleja el estado más reciente de la cartera.

? Actualización manual (botón "Recalcular Cartera")

1. Haz clic en el botón **"Recalcular Cartera"** del panel "Sincronización y Origen de Datos".
2. Verás una pantalla de **"Procesando Cartera Pendiente"** que indica *"Recalculando Cartera de Pasarelas..."*.
3. Cuando el proceso finalice, serás **redirigido automáticamente al informe** con los saldos actualizados.

¿De dónde provienen los datos? El informe muestra las deudas pendientes de tus clientes e inquilinos según la **configuración actual de tus pasarelas de pago**. Es decir, puedes supervisar exactamente lo mismo que tus clientes verán al momento de pagar en línea.

Importante: Ten en cuenta que los saldos y conceptos mostrados **dependen de la configuración vigente de tus pasarelas** (filtros, formas de pago, etc.). Si la configuración cambia, la cartera visible también cambiará.

11. Preguntas frecuentes

¿El informe muestra la misma información que ven mis clientes en el portal?

Sí. El informe te permite monitorear exactamente la misma información de cartera que tus inquilinos y clientes visualizan desde el portal de la pasarela de pagos.

¿Por qué algunas fechas de vencimiento aparecen en rojo?

Porque esa deuda **ya venció**. El sistema resalta en rojo las fechas de vencimiento anteriores a la fecha actual para que identifiques rápidamente los cobros atrasados.

¿Puedo modificar los conceptos de un cobro desde el detalle?

No. La ventana de detalle es de solo consulta. Para modificar conceptos o agregar valores nuevos, hazlo desde la **hoja de costos del contrato** o la sección de **recibos de caja**.

¿Con qué frecuencia se actualiza la información?

La información se sincroniza **automáticamente cada noche** y también puedes actualizarla de forma manual con el botón **"Recalcular Cartera"**.

¿Qué hago si un registro no tiene PDF de factura?

El PDF solo está disponible para los cobros que tienen una **factura asociada**. En los cobros sin factura (por ejemplo, "Concepto de Contrato"), el sistema te lo indicará al intentar ver el PDF.

¿Para qué sirve el número de "Identificador" que aparece en el detalle?

Es un **código interno del sistema** que identifica de forma única cada concepto del cobro. Si necesitas **solicitar soporte** o aclarar dudas sobre un cobro específico, compártelo con el equipo de soporte.

12. Solución de problemas

Problema	Posible causa	Solución
Veo la pantalla "Recalculando Cartera de Pasarelas..." por mucho tiempo	El proceso de sincronización está actualizando todos los saldos de las pasarelas.	Espera unos segundos; serás redirigido automáticamente al informe al finalizar. Si el mensaje persiste por varios minutos, contacta al soporte técnico.
No veo registros en el informe	No hay deudas pendientes, o las pasarelas no tienen cobros activos configurados.	Usa el botón "Recalcular Cartera" para sincronizar nuevamente. Si sigue vacío, revisa la configuración de tus pasarelas de pago.
No puedo ver el detalle o el PDF de un registro	No seleccionaste ninguna fila de la tabla.	Haz clic en el círculo de selección (radio) de la fila antes de usar los íconos "Ver Detalle" o "Ver PDF".

Problema	Posible causa	Solución
Al ingresar al informe veo el mensaje "No tienes permisos"	Tu usuario no tiene permisos de visualización del módulo.	Solicita al administrador del sistema que te otorgue permisos de visualización del módulo de Pasarelas de Pago.
Los datos del informe no coinciden con lo que esperaba	La configuración de la pasarela (filtros, forma de pago) cambió o los datos no se han sincronizado.	Usa el botón "Recalcular Cartera" y verifica la configuración vigente de tus pasarelas.

13. Resumen rápido

Para consultar el informe de Cartera Pendiente de Pago en nuby:

1. Ve al **módulo de Informes** y abre la sección **"Informes de Pasarelas de Pago"** (o desde **Configuraciones > Integración con Pasarelas de Pago > Informes**).
2. Haz clic en la tarjeta **"Cartera Pendiente de Pago"**.
3. Revisa las deudas pendientes: tipo de obligación, deudor, fecha de vencimiento (en rojo si venció) y saldo.
4. Usa los **filtros y el buscador** para encontrar registros específicos.
5. Selecciona una fila y usa **"Ver Detalle"** para el desglose de conceptos o **"Ver PDF"** para la factura.
6. Si necesitas datos frescos, haz clic en **"Recalcular Cartera"**.
7. **¡Listo!** Ya puedes monitorear la cartera de tus clientes desde el ERP.

? Reglas clave:

Regla	Comportamiento
Origen de datos	Los saldos y conceptos dependen de la configuración vigente de las pasarelas y son los mismos que ven los clientes en el portal.
Actualización	Automática cada noche + manual con el botón "Recalcular Cartera" .
Fechas vencidas	Se resaltan en rojo en la columna Fecha Vencimiento.
Detalle de conceptos	Es de solo consulta ; los cambios se hacen en la hoja de costos del contrato o en recibos de caja.
Permisos	Se requiere permiso de visualización del módulo de Pasarelas de Pago.

Si deseas aprender más sobre temas relacionados, consulta en el Centro de ayuda el capítulo [*Informes Contables y Financieros*](#), la guía [*¿Cómo ver informe de cartera de inquilinos?*](#) o el capítulo [*Configuración de Pasarelas de Pago*](#).

¿Cómo usar los Informes de Pasarelas de Pago en nuby?

Esta guía te explica **paso a paso** qué son los **Informes de Pasarelas de Pago** en nuby, cómo acceder a ellos y qué puedes consultar desde esta sección. Esta herramienta te permite **auditar de forma centralizada** toda la información operativa de tus pasarelas de pago, como las carteras de cobros que tus inquilinos y clientes visualizan y operan desde el portal en línea.

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

1. ¿Qué son los Informes de Pasarelas de Pago?



Los **Informes de Pasarelas de Pago** son una sección del módulo de Pasarelas de Pago donde puedes consultar y auditar la información operativa de tus pasarelas, incluyendo carteras de cobros, transacciones registradas, conciliaciones y auditorías.

Su principal ventaja es que te permite **monitorear desde el ERP exactamente la misma información** que tus inquilinos y clientes visualizan desde el portal de la pasarela de pagos, facilitando el control y el soporte.

? ¿Para quién es útil esta guía?

- **Administradores del sistema** → Para consultar y auditar la operación de las pasarelas de pago configuradas.
- **Gerencia** → Para dar seguimiento a la cartera cobrable en línea sin depender del portal de la pasarela.
- **Contabilidad y Tesorería** → Para controlar y dar soporte a los cobros pendientes que realizan sus clientes a través de las pasarelas.

2. ¿Cómo acceder a los Informes de Pasarelas de Pago?

Existen **dos formas** de llegar a esta sección:

? Paso 1. Inicia sesión en nuby

Ingresa a nuby con tu usuario y contraseña habituales.

? Ruta A. Desde el módulo de Pasarelas de Pago

1. En el **menú principal**, haz clic en "**Configuraciones**".
2. Busca la tarjeta "**Integración con Pasarelas de Pago**" y haz clic en ella.
Se abrirá el módulo de Pasarelas de Pago.
3. En el **menú lateral izquierdo** del módulo, haz clic en "**Informes**"
(también puedes usar el botón "**Informes**" en la parte superior derecha).

? Ruta B. Desde el módulo de Informes del sistema

1. En el **menú principal**, haz clic en "**Informes**".
2. Busca la sección "**Informes de Pasarelas de Pago**".
3. Haz clic en el informe que desees consultar (por ejemplo, "**Cartera Pendiente de Pago**").

Importante: La sección "**Informes de Pasarelas de Pago**" dentro del módulo de Informes solo aparece cuando existe **al menos una pasarela de pago activa** en el sistema. Si no la ves, verifica que alguna pasarela esté habilitada.

Tip: Para consultar los informes necesitas tener **permisos de visualización** en el módulo de Pasarelas de Pago. Si no tienes acceso, solicita al usuario administrador de tu sistema que te otorgue los permisos necesarios.

3. ¿Qué encuentro en la pantalla de Informes de Pasarelas de Pago?

Al ingresar a la sección verás una pantalla con los siguientes elementos:

- **Título de la sección** → "*Informes de Pasarelas de Pago*" en la parte superior de la pantalla.
- **Botón "Volver"** → Te regresa a la página anterior.
- **Menú lateral del módulo** → Con las opciones "**Inicio**", "**Informes**" y una entrada por cada pasarela configurada (por ejemplo, EnLineaPagos (ELP), Palomma, PayU Latam). Las pasarelas activas se resaltan con un **indicador verde**.
- **Botón "Mostrar ayuda"** → Abre la guía de ayuda de esta sección.
- **Mensaje de bienvenida** → Un recuadro informativo que describe el propósito del submódulo.
- **Tarjetas de informes disponibles** → Cada informe se presenta como una tarjeta con su nombre, una breve descripción y su ícono. Haz clic en una tarjeta para abrir el informe.

4. Informes disponibles

Actualmente el submódulo incluye el siguiente informe:

Informe	¿Qué te permite hacer?
Cartera Pendiente de Pago	Monitorear de forma centralizada y desde el ERP la misma información de cartera que visualizan tus inquilinos y clientes desde el portal de la pasarela de pagos, facilitando el control y el soporte.

Nota: A medida que se incorporen nuevos informes (transacciones, conciliaciones, auditorías), aparecerán como nuevas tarjetas en esta sección.

Si deseas conocer en detalle cómo consultar el informe de cartera pendiente, consulta la guía *¿Cómo consultar el informe de Cartera Pendiente de Pago en*

5. ¿De dónde proviene la información de los informes?

La información que consultas en los informes de pasarelas proviene de:

- **La configuración de tus pasarelas de pago** → Los saldos y conceptos mostrados dependen de la configuración vigente de tus pasarelas (por ejemplo, la forma de pago asociada y los filtros de cobros).
- **El mismo origen de datos del portal de clientes** → Lo que ves en los informes es exactamente lo que tus clientes visualizan al momento de pagar en línea.
- **Sincronizaciones automáticas y manuales** → La información se actualiza de forma automática periódicamente y también puede actualizarse manualmente con los botones de recálculo de cada informe.

Importante: Si alguna pasarela está desactivada o mal configurada, sus datos no se reflejarán en los informes. Revisa la configuración de tus pasarelas para garantizar que la información sea completa y precisa.

6. Recomendaciones de uso

- **Revisa periódicamente los informes** → Mantén un control constante de la cartera cobrable en línea para detectar a tiempo deudas vencidas o inconsistencias.
- **Usa los filtros de cada informe** → Cada informe incluye herramientas de búsqueda y filtrado por columna para encontrar rápidamente la información que necesitas.
- **Actualiza los datos cuando lo necesites** → Si sospechas que la información está desactualizada, usa el botón de recálculo disponible en el informe de cartera.

- **Verifica la configuración de tus pasarelas** → Recuerda que los datos mostrados dependen de las pasarelas activas y sus filtros configurados.
- **Solicita soporte con datos de referencia** → Si necesitas aclarar dudas sobre un cobro específico, ten a la mano los datos de identificación que te muestra cada informe.

7. Preguntas frecuentes

¿No veo la sección "Informes de Pasarelas de Pago" en el módulo de Informes?

La sección solo aparece cuando existe **al menos una pasarela de pago activa** en el sistema. Verifica que alguna pasarela esté habilitada en **Configuraciones > Integración con Pasarelas de Pago**.

¿Veo el módulo pero no puedo ingresar a los informes?

Necesitas **permisos de visualización** en el módulo de Pasarelas de Pago. Solicita al administrador del sistema que te otorgue los permisos necesarios.

¿Los informes muestran la misma información que ven mis clientes en el portal?

Sí. Los informes de pasarelas te permiten monitorear desde el ERP exactamente la misma información de cartera que tus inquilinos y clientes visualizan desde el portal de la pasarela de pagos.

¿Con qué frecuencia se actualiza la información?

La información se actualiza de forma automática de manera periódica y también puedes actualizarla manualmente con los botones de recálculo disponibles en cada informe.

¿Aparecerán más informes en esta sección?

Sí. Esta sección está diseñada para albergar todos los informes operativos de tus pasarelas de pago (carteras de cobros, transacciones, conciliaciones y auditorías). Los nuevos informes irán apareciendo como tarjetas en esta pantalla.

8. Solución de problemas

Problema	Posible causa	Solución
No aparece la sección de informes de pasarelas en el módulo de Informes	No hay pasarelas de pago activas configuradas.	Activa al menos una pasarela desde Configuraciones > Integración con Pasarelas de Pago .
Al ingresar al submódulo veo el mensaje "No tienes permisos"	Tu usuario no tiene permisos de visualización del módulo.	Solicita al administrador del sistema que te otorgue permisos de visualización del módulo de Pasarelas de Pago.
Los datos del informe no coinciden con lo que esperaba	La configuración de la pasarela (filtros, forma de pago) no está actualizada o la pasarela está desactivada.	Revisa la configuración de tus pasarelas y, si aplica, usa el botón de recálculo del informe.

9. Resumen rápido

Para consultar los Informes de Pasarelas de Pago en nuby:

1. Ve a **Configuraciones > Integración con Pasarelas de Pago**.
2. En el menú lateral del módulo, haz clic en **"Informes"**.
3. Haz clic en la tarjeta del informe que desees consultar (por ejemplo, **"Cartera Pendiente de Pago"**).
4. **¡Listo!** Ya puedes auditar la información operativa de tus pasarelas de pago.

? Reglas clave:

Regla	Comportamiento
Visibilidad de la sección	La sección aparece solo si hay al menos una pasarela activa .
Permisos	Se requiere permiso de visualización del módulo de Pasarelas de Pago.

Regla	Comportamiento
Origen de datos	La información proviene de la configuración de las pasarelas y es la misma que ven los clientes en el portal.
Actualización	La información se actualiza automáticamente y puede recalcularse manualmente .

Si deseas aprender más sobre la configuración de tus pasarelas de pago, consulta el capítulo [Configuración de Pasarelas de Pago](#) o la guía [¿Cómo configurar la pasarela Palomma en nuby?](#) en el Centro de ayuda.