

¿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 nuby?* disponible en el Centro de ayuda.

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.

Revisión #1

Creado el 15 septiembre 2026 23:13:49 por Isabel Higuita

Actualizado el 15 septiembre 2026 23:13:57 por Isabel Higuita