

# Manual de Usuario Portal Recaudadores

Versión 5



## Historial

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción
1.0	05/10/2015	Versión inicial.
2.0	17/08/2016	Actualización look and feel.
3.0	29/11/2016	Inclusión funcionalidad Ventanilla de Pagos. Inclusión imágenes de apoyo.
4.0	28/04/2016	Inclusión de nuevas pantallas acordes con el nuevo look & feel.
4.1	04/08/2017	Inclusión manejo de múltiples referencias para convenios no facturadores.
4.2	24/11/2017	Inclusión de nuevas pantallas de acuerdo con el nuevo look & feel AvalPay Center
4.3	10/10/2020	Se realiza actualizaciones generales y de la matriz de roles en el punto 3. Del numeral 4.3.2 Creación de Usuarios. En donde se describe las funcionalidades disponibles para el Administrador Total.
4.4	08/07/2021	Se detalla el proceso de ingreso al portal recaudadores.
4.5	21/08/2021	Se ajusta las pantallas de la consulta de transacciones, se cambia el orden para empezar con el correo de bienvenida.
5	20/05/2022	Se ajusta la visualización del manual para ofrecer una experiencia más amigable e intuitiva para el usuario

## Contenido

1. OBJETIVO .....	4
2. GLOSARIO .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. GENERALIDADES .....	4
4.1. PRIMER INGRESO DEL RESPONSABLE DEL CONVENIO EN PORTAL RECAUDADORES.....	4
4.2. MATRIZ DE ROLES .....	7
5. FUNCIONALIDADES.....	8
5.1. CONSULTA DE TRANSACCIONES .....	8
5.2. CAMBIO DE CONTRASEÑA.....	12
5.3. OLVIDO DE CONTRASEÑA .....	14
5.4. GESTIÓN DE USUARIOS.....	16
5.4.1. CREACIÓN DE USUARIOS.....	17
5.4.2. MODIFICACIÓN O INHABILITACIÓN DE USUARIOS.....	18
5.5. DASHBOARD DE TRANSACCIONES.....	20
5.5.1. MEDIOS DE PAGO .....	22
5.5.2. ESTADO DE LAS TRANSACCIONES .....	22
5.5.3. MATRIZ DE CANTIDAD Y VALORES DE TRANSACCIONES .....	23
5.5.4. RESUMEN ANUAL DE TRANSACCIONES.....	23
5.6. CARGUE DE ARCHIVO DE FACTURACIÓN.....	24
5.6.1. CARGUE INICIAL DE ARCHIVO DE FACTURACIÓN .....	24
5.6.2. MODIFICACIÓN DE ARCHIVO DE FACTURACIÓN ENVIADO INICIALMENTE .....	26
5.7. CONSULTA ENVÍO DE ARCHIVOS .....	27
5.8. DESCARGAR ARCHIVOS DE RECAUDO .....	28
5.9. CONFIGURAR VENTANILLA DE PAGO .....	30
5.9.1. CONFIGURACIÓN DE VENTANILLA DE PAGOS .....	30
6. MEDIOS DE AYUDA .....	34

## 1. OBJETIVO

Dar a conocer a los usuarios de *AvalPay Center* las funcionalidades del Portal Recaudadores para administrar los recaudos ingresados por medio del portal y/o pasarela de pagos.

## 2. GLOSARIO

- **Aprobadas:** Corresponde a transacciones recibidas que cuentan con un código de aceptación y un estado final positivo por parte del autorizador.
- **Archivo de recaudo:** Es un archivo que contiene los pagos realizados en el portal de pagos y demás canales electrónicos de Grupo AVAL.

Para consultar la estructura de cada formato de clic sobre cada uno de los formatos:

- [Asobancaria 1998](#)
- [Asobancaria 2001](#)
- [Asobancaria 2011](#)

- **CUS:** Código Único de Seguimiento, es una variable que se envía en la página de respuesta al momento de efectuar un pago a través de la plataforma PSE.
- **Fallidas:** Corresponde a transacciones que no pudieron ser completadas por problemas técnicos.
- **NURA:** Código que identifica a un convenio creado en AvalPay Center.
- **Pendientes:** Corresponde a transacciones pendientes de confirmación por parte del autorizador. Para APC el tiempo de espera en pendientes puede ser máximo de 1 hora y 10 minutos.
- **Rechazadas:** Corresponde a transacciones no efectuadas por rechazo de la entidad financiera o canceladas por el usuario.

## 3. ALCANCE

Presentar el detalle de cada una de las funcionalidades implementadas en el *Portal Recaudadores*.

## 4. GENERALIDADES

### 4.1. PRIMER INGRESO DEL RESPONSABLE DEL CONVENIO EN PORTAL RECAUDADORES

- 4.1.1. Una vez que se ha creado el convenio, se enviará un mensaje con un archivo PDF adjunto al correo indicado en el momento de la generación del convenio, en donde se **visualizará el usuario y la contraseña temporal para el acceso al Portal Recaudadores**. El correo es enviado por [pasarela@ath.com.co](mailto:pasarela@ath.com.co).



Una vez recibido el correo con la confirmación de usuario y contraseña temporal, **tiene 90 días para ingresar a la plataforma para cambiar la clave temporal, de lo contrario caducará.**

En caso de que la contraseña ya no sea válida es necesario seguir los pasos del numeral 4.1.3.

Estimado(a):

**JOHANA ROJAS**

Nos complace darte la bienvenida a la sección de Recaudadores de AvalPay Center.

En este mensaje encontrarás el usuario y contraseña para acceder al Portal de Recaudadores, ten en cuenta que una vez ingreses al Portal, deberás cambiar la contraseña.

**Usuario: usuario00000014**  
**Contraseña: ELMA924;**

En el siguiente link [www.avalpaycenter.com/demos](http://www.avalpaycenter.com/demos) puedes realizar la auto capacitación de cada una de las funcionalidades del Portal Recaudadores y el manual.

Para ingresar al Portal de Recaudadores realiza los siguientes pasos:

1. Ingresa al Portal de Recaudadores con el usuario administrador enviado, siguiendo las instrucciones del numeral 3 del manual.
2. Una vez hayas iniciado sesión, debes crear un usuario tal como se indica en el numeral 4.3.2. El Usuario Administrador debe crear los usuarios con Rol Operativo y Comercial.

En caso de tener inquietudes o si deseas recibir asesoría para el uso del Portal, por favor contáctanos a través del correo electrónico Centro de Servicio [CServicio@ath.com.co](mailto:CServicio@ath.com.co) o al teléfono 745 16 16 extensión 2009 en la ciudad de Bogotá.

Horarios de atención: lunes a viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m.

Cordial Saludo,

#### 4.1.2. Ingresar a la página [www.avalpaycenter.com](http://www.avalpaycenter.com) en la pestaña Recaudadores.



Recuerde que puede acceder desde cualquier navegador (computador), pero no desde dispositivos móviles.

← → ↻ [avalpaycenter.com/wps/portal/portal-de-pagos](http://avalpaycenter.com/wps/portal/portal-de-pagos)

**AvalPay Center** | **Grupos AVAL**

CLIENTES **RECAUDADORES**

¿Cómo Funciona?  
¿Qué Puedo Pagar?  
Verificación de Pagos  
Preguntas Frecuentes  
Recomendaciones de Seguridad  
Protección al Consumidor  
Consultar Términos y Condiciones de Uso

Realiza tus pagos desde la comodidad de tu hogar de forma rápida y segura

Búsqueda para pagos

Escribe el nombre del servicio. Ejemplo: Gas, Colegios, TV...

¿Qué puedo pagar?

**Paso 1**  
Busca tu servicio o empresa

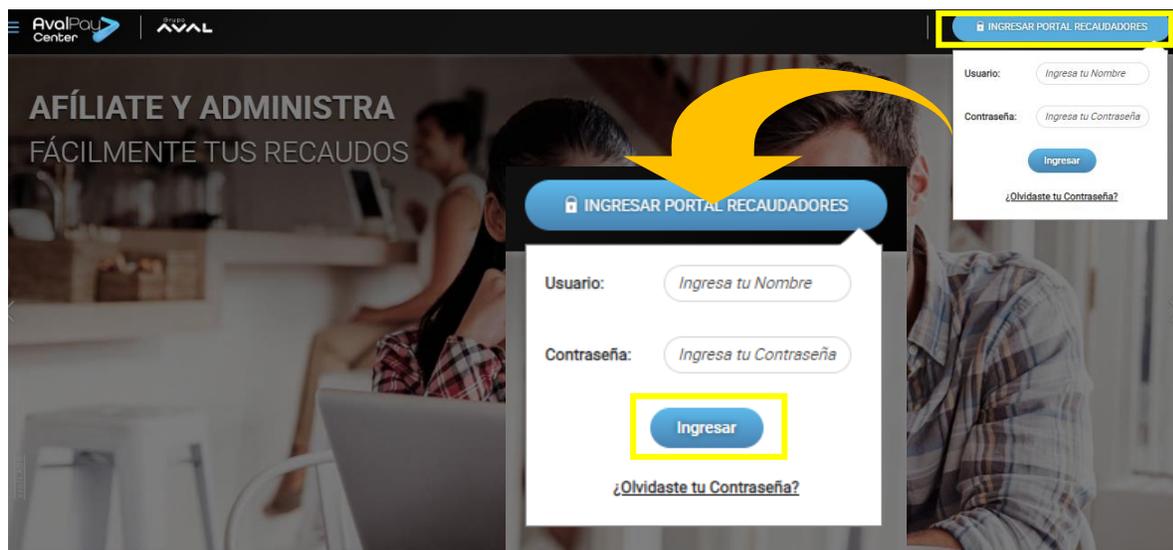
**Paso 2**  
Digita tus datos de pago

**Paso 3**  
Confirma la información de tu pago

**Paso 4**  
Paga fácil y seguro

**Paso 5**  
Recibe tu comprobante de pago

4.1.3. Dar clic en la opción “ingresar Portal Recaudadores”. **En la ventana desplegada deberá ingresar el usuario y contraseña temporal asignada.** Al finalizar debe dar en clic en ingresar.



- Debe tener en cuenta que **tiene dos intentos para realizar el cambio de contraseña**, en caso de ingresar datos errados, la contraseña será bloqueada y deberá solicitar una nueva contraseña temporal.
- Para solicitar una nueva contraseña temporal debe enviar un correo con asunto: **Migración CPV Nura Xxxxxxxx – Usuario y Contraseña**, a los correos: [cservicio@ath.com.co](mailto:cservicio@ath.com.co) ; [migracion\\_cpv@ath.com.co](mailto:migracion_cpv@ath.com.co). Relacionando la siguiente información:

Nura	Nombre Convenio	Rol Administrador

4.1.4. Una vez ha ingresado al Portal de Recaudadores por primera vez, se solicitará cambio de contraseña. **(Ver numeral 5.2. Cambio de Contraseña).**

## 4.2. MATRIZ DE ROLES

En el Portal Recaudadores **hay 4 tipos de roles**, cada uno cuenta con determinadas funcionalidades habilitadas. Se puede observar las funcionalidades habilitadas para cada rol en la matriz de roles.



Portal Recaudadores	Comercial	Operativo	Administrador	Administrador Total
Consulta de transacciones		X		X
Cambiar contraseña	X	X	X	X
Olvido contraseña	X	X	X	X
Cargue de archivo de facturación		X		X
Consultar envío de archivos		X		X
Gestión de usuarios			X	X
Dashboard de transacciones	X			X
Descargar archivo de recaudo		X		X
Configurar ventanilla pago	X			X



Para conocer el rol del perfil, se debe desplegar el menú desplegable



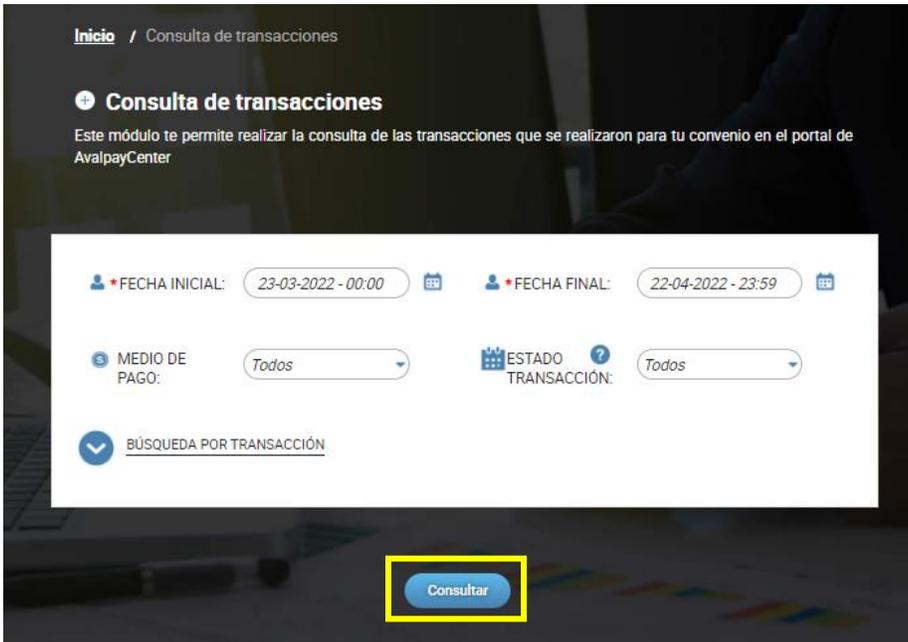
## 5. FUNCIONALIDADES

### 5.1. CONSULTA DE TRANSACCIONES Rol Operativo

#### 5.1.1. Ingresa al menú en la opción **Consulta de Transacciones**.



#### 5.1.2. En las opciones habilitadas se debe seleccionar el **rango de fechas que se desea consultar, el medio de pago y el estado de la transacción**. Diligenciar la información y dar clic en **consultar**.



The screenshot shows the 'Consulta de transacciones' form. The form includes the following fields and options:

- FECHA INICIAL:** 23-03-2022 - 00:00
- FECHA FINAL:** 22-04-2022 - 23:59
- MEDIO DE PAGO:** Todos
- ESTADO TRANSACCIÓN:** Todos
- BÚSQEDA POR TRANSACCIÓN:** (checkbox checked)
- Consultar** button (highlighted with a yellow box)

#### Opciones de Medio de pago

- Todos
- Pagos Aval
- Sin medio de pago

#### Opciones de Estado de Transacción

- Todos
- Aprobadas
- Pendientes
- Fallidas
- Rechazadas

Las opciones de **Estado de Transacción** se categorizan como:

- **Aprobadas:** Corresponde a transacciones efectuadas correctamente.
- **Pendientes:** Corresponde a transacciones pendientes de confirmación.
- **Fallidas:** Corresponde a transacciones que no pudieron ser completadas por problemas técnicos.
- **Rechazadas:** Corresponde a transacciones no efectuadas por rechazo de la entidad financiera o canceladas por el usuario.

5.1.3. Se pueden realizar búsquedas más especializadas. Debe dar clic en la **opción búsqueda por transacción**. Diligencie los campos de interés, y **finalmente debe dar clic en consultar**

- Opciones de búsqueda Especializada**
- Número de referencia
  - Valor de pago
  - ID transacción
  - CUS (Código único de Seguimiento PSE)

5.1.4. Una vez ha definido los campos de búsqueda y ha dado clic en **consultar**, aparece un reporte de consulta de transacciones compuesto por lo siguiente:

- **Resumen ejecutivo:** brinda información resumida de las transacciones exitosas y no exitosas por medio de pago, integrando la cantidad y valor total de transacciones según los parámetros seleccionados en el punto anterior.

RESUMEN EJECUTIVO:

Medio de Pago	Número de Transacciones		Valor de las Transacciones	
	Exitosas	No Exitosas	Exitosas	No Exitosas
PSE	4	0	\$ 138.336,00	\$ 0
Pagos Aval	0	1	\$ 0	\$ 39.112,00
Sin medio de Pago	0	9	\$ 0	\$ 352.008,00
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>\$ 138.336,00</b>	<b>\$ 391.120,00</b>

- **Reporte de detalle de transacciones:** Permite visualizar una a una las transacciones encontradas (Exitosas y No Exitosas) por medio de pago, según los parámetros seleccionados.

Se encontraron 14 Resultados - Transacciones entre 27-03-2022 - 00:00 y 26-04-2022 - 23:59

A/Z ↓ Id Transacción	A/Z ↓ Fecha y Hora	A/Z ↓ Valor transacción	A/Z ↓ Estado	A/Z ↓ Medio de Pago
	2022-04-21 20:19:28	\$ 39.112,00	FALLIDA	Sin medio de pago
4312133210	2022-03-31 12:48:47	\$ 21.000,00	APROBADA	PSE
4302133046	2022-03-30 12:00:25	\$ 39.112,00	FALLIDA	Sin medio de pago
4302032996	2022-03-30 09:38:21	\$ 39.112,00	RECHAZADA	Sin medio de pago
4301932966	2022-03-30 08:18:07	\$ 39.112,00	FALLIDA	Sin medio de pago
4292232941	2022-03-29 16:35:11	\$ 39.112,00	FALLIDA	Sin medio de pago



Ubicado en la parte superior del reporte permite navegar por los campos de información



Ubicado en la parte superior derecha de cada encabezado de columna, permite ordenar la información en función del campo

#### Información suministrada

- Id transacción
- Fecha y hora
- Valor transacción
- Estado
- Medio de Pago
- Código de cuenta
- Banco autorizador
- N° autorización
- Ciclo ACH
- Correo electrónico
- Nombre
- Dirección IP



Se debe tener en cuenta que, si la **búsqueda contiene una cantidad de transacciones considerablemente alta**, el reporte no se va a visualizar de esta manera, sino que va a llevar directamente a las opciones de descarga

Para **descargar** del detalle de las transacciones se debe realizar lo siguiente:

- 5.1.5. Dar clic en el botón **descargar**, el cual se encuentra en la parte inferior del reporte de detalle de transacciones

4212934905	2022-04-21 12:08:41	\$ 39.112,00	APROBADA	PSE	963852741
4212934904	2022-04-21 12:05:26	\$ 39.112,00	APROBADA	PSE	8563417

Mostrar #  « 1 2 » 1 de 2 página(s).

**Descargar**

5.1.6. Seleccione el **formato de exportación del reporte** (.xlsx [Excel], PDF o TXT). Una vez seleccionado de clic en **aceptar**.



Se visualiza la descarga en la parte inferior del navegador. En caso de no ser así, por favor verifique la carpeta de Descargas.

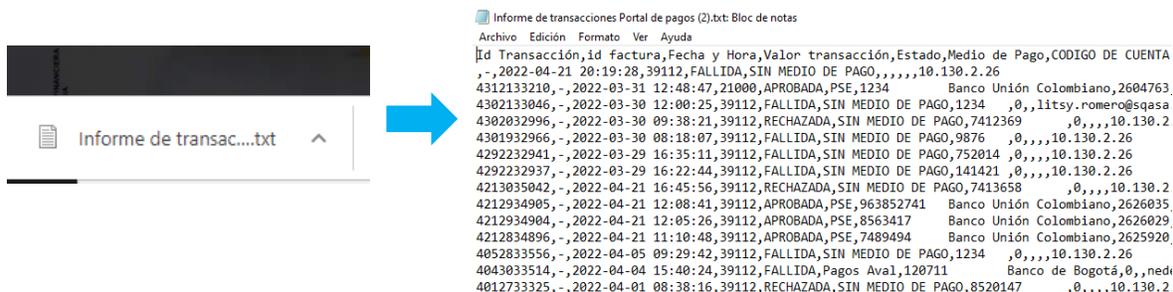
- **XLSX (Excel)**

Transacción	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Id Transac	Fecha y Hr	Valor tran	Estado	Medio de	CODIGO D	Banco Aut	No. Autor	Ciclo ACH	Correo Ele	Nombre
2		2022-04-23	99112	FALLIDA	SIN MEDIC						
3	431213321	2022-03-31	21000	APROBAD	PSE	1234	Banco Uni	2604763	1		litsy.rome Litsy Day
4	430213304	2022-03-31	99112	FALLIDA	SIN MEDIC	1234		0			litsy.romero@sqsa
5	430203295	2022-03-31	99112	RECHAZAT	SIN MEDIC	7412369		0			
6	430193296	2022-03-31	99112	FALLIDA	SIN MEDIC	9876		0			
7	429223294	2022-03-23	99112	FALLIDA	SIN MEDIC	752014		0			
8	429223293	2022-03-23	99112	FALLIDA	SIN MEDIC	141421		0			
9	421303504	2022-04-23	99112	RECHAZAT	SIN MEDIC	7413658		0			
10	42129349C	2022-04-23	99112	APROBAD	PSE	963852741	Banco Uni	2626035	1		prv_om Orlando F
11	42129349C	2022-04-23	99112	APROBAD	PSE	8563417	Banco Uni	2626029	1		prv_om Orlando F

- **PDF**

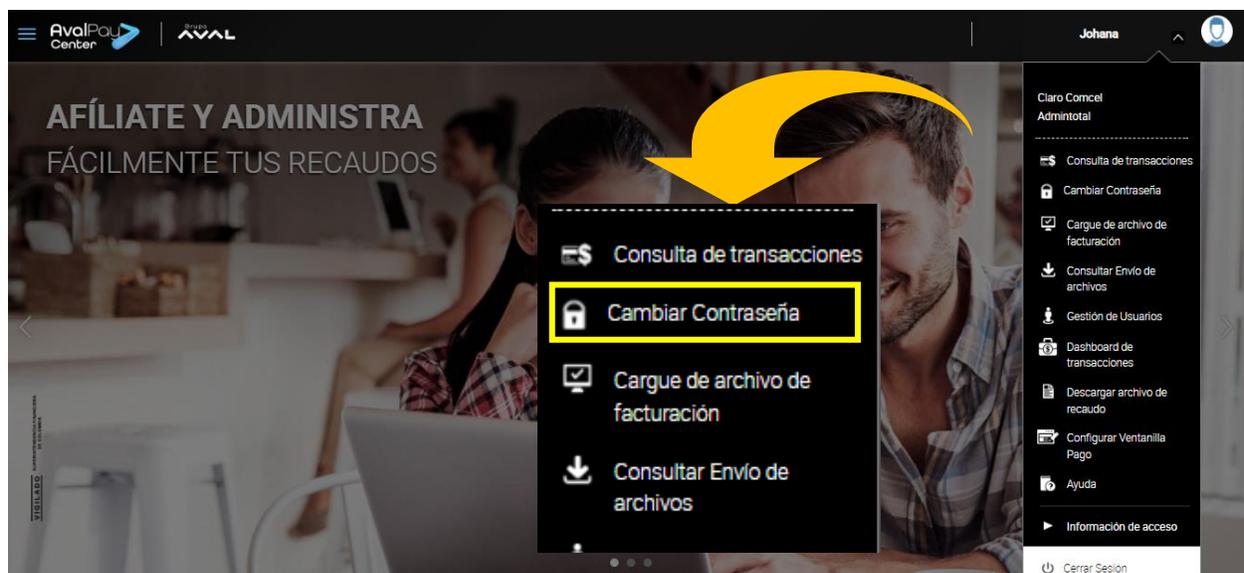
Fecha Hora	Ciclo ACH	Valor	Ref. de Pago 1	Banco Autorizador	Medio de Pago	Estado
2022-04-21 20:19:28		\$ 39.112,00			SIN MEDIO DE PAGO	FALLIDA
2022-03-31 12:48:47	1	\$ 21.000,00	1234	Banco Unión Colombiano	PSE	APROBADA
2022-03-30 12:00:25		\$ 39.112,00	1234		SIN MEDIO DE PAGO	FALLIDA
2022-03-30		\$ 39.112,00	7412369		SIN MEDIO DE	RECHAZADA

- **TXT**



## 5.2. CAMBIO DE CONTRASEÑA Todos los perfiles

### 5.2.1. Ingresa al menú en la opción **Cambiar Contraseña**.



5.2.2. Se debe diligenciar la contraseña actual, la nueva contraseña y la confirmación de la nueva contraseña. La opción mostrar, permite visualizar los datos ingresados. Finalmente dar clic en cambiar.

#### Características de la Contraseña



- Tener mínimo 8 caracteres.
- Tener máximo 32 caracteres.
- Tener al menos un número.
- Sólo se permiten el uso de letras, números y los siguientes caracteres especiales: (!#\$%&;=¿?\*-./\_).
- Tener al menos una letra en mayúscula.
- Tener al menos un carácter especial.
- No debe contener más de 4 números y/o letras consecutivas o idénticas.
- Tener al menos una letra en minúscula.
- No debe tener espacios.
- Al cambiar tu contraseña debes modificar por lo menos 4 caracteres de tus contraseñas anteriores.

### 🔒 Cambiar contraseña

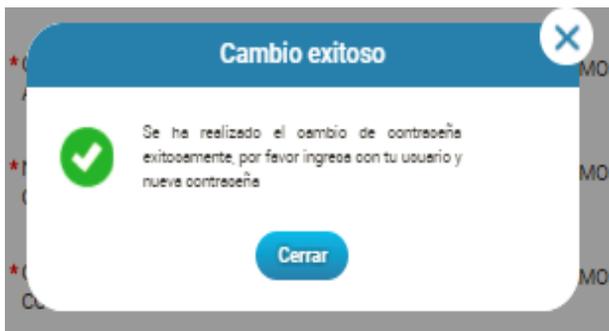
Por favor diligencia tu contraseña actual y la nueva contraseña, para realizar el cambio. Recuerda que periódicamente debes realizar el cambio de contraseña por tu seguridad y tranquilidad

\* CONTRASEÑA ACTUAL:   MOSTRAR

\* NUEVA CONTRASEÑA:   MOSTRAR

\* CONFIRMAR CONTRASEÑA:   MOSTRAR

5.2.3. Posterior al cambio se mostrará un mensaje de confirmación



Al correo electrónico inscrito, llegará una notificación del cambio de contraseña

5.2.4. En el caso de cambio de clave temporal por primer ingreso a la plataforma, una vez se ha confirmado el cambio exitoso de la clave, se solicitará la definición de preguntas de seguridad, las cuales a futuro permitirán recuperar la contraseña.

### 🔒 Preguntas De Seguridad

Este módulo te va a permitir definir las preguntas de seguridad que te van a ayudar a recuperar tu clave en caso de que la olvides

\* Preguntade seguridad 1:   MOSTRAR

\* Respuesta:

\* Preguntade seguridad 2:

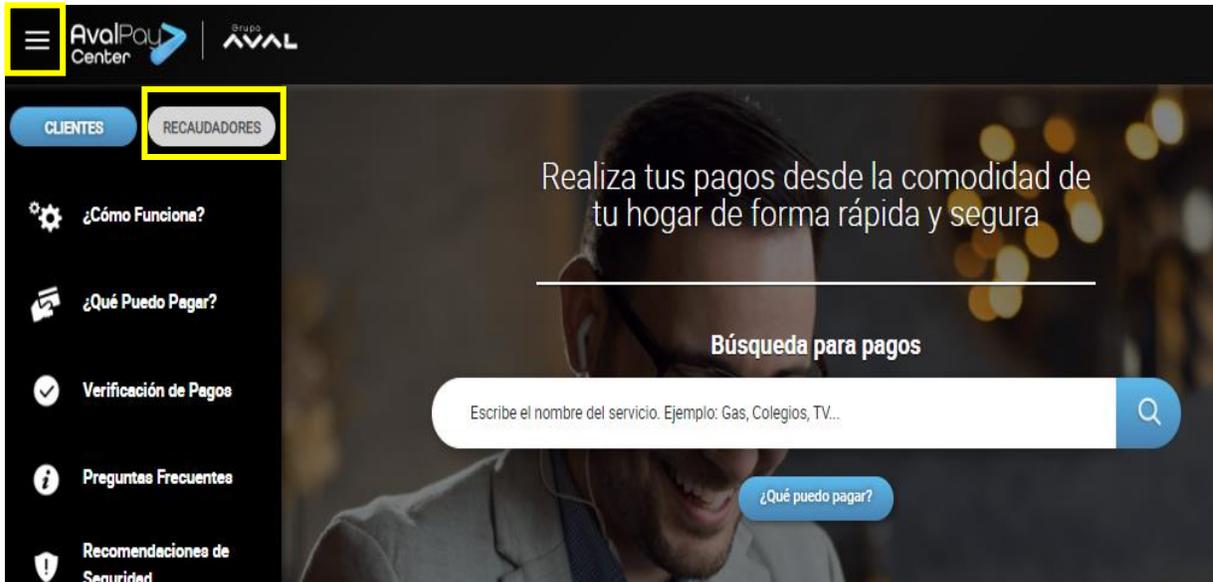
\* Respuesta:

\* Preguntade seguridad 3:

### 5.3. OLVIDO DE CONTRASEÑA



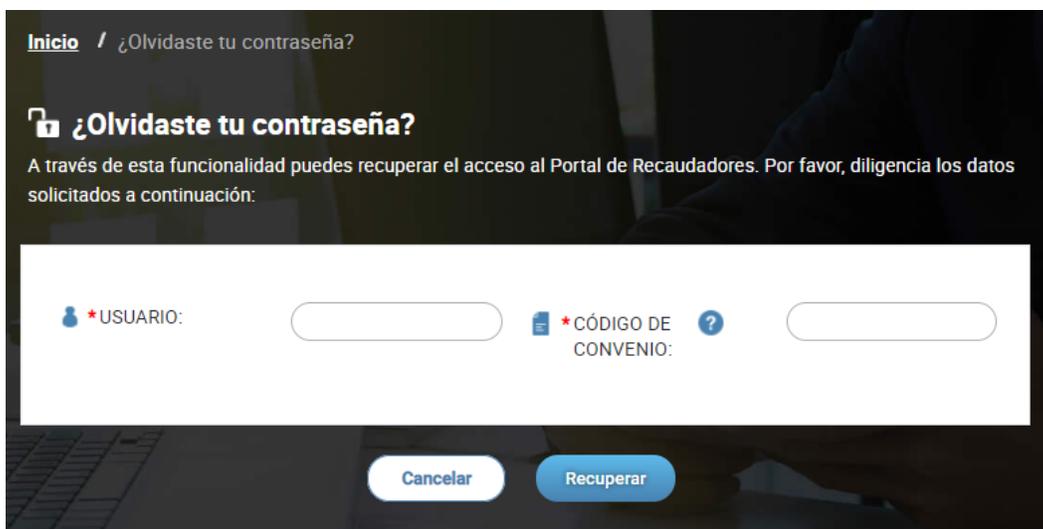
5.3.1. Ingresar a la página [www.avalpaycenter.com](http://www.avalpaycenter.com) en la pestaña Recaudadores.



5.3.2. Debe dar clic en **Ingresar Portal Recaudadores** y luego sobre la opción **¿Olvidaste tu Contraseña?**



- 5.3.3. En la pantalla que aparece, se debe ingresar el usuario asignado para el Portal Recaudadores, junto con el código del convenio (el cual se puede encontrar en el correo de bienvenida remitido de la cuenta [pasarela@ath.com.co](mailto:pasarela@ath.com.co)). Finalmente debe dar clic en **Recuperar**.



The screenshot shows a web interface for password recovery. At the top left, there is a breadcrumb trail: "Inicio / ¿Olvidaste tu contraseña?". Below this is a heading "¿Olvidaste tu contraseña?" with a lock icon. A sub-heading reads: "A través de esta funcionalidad puedes recuperar el acceso al Portal de Recaudadores. Por favor, diligencia los datos solicitados a continuación:". The form contains two input fields: the first is labeled "\* USUARIO:" with a person icon, and the second is labeled "\* CÓDIGO DE CONVENIO:" with a document icon and a question mark. At the bottom of the form are two buttons: "Cancelar" and "Recuperar".

Se debe responder la pregunta de seguridad y dar clic en **Enviar**. Si la validación es exitosa, le llegará un correo electrónico con la clave temporal para que pueda realizar el proceso de recuperación de clave.

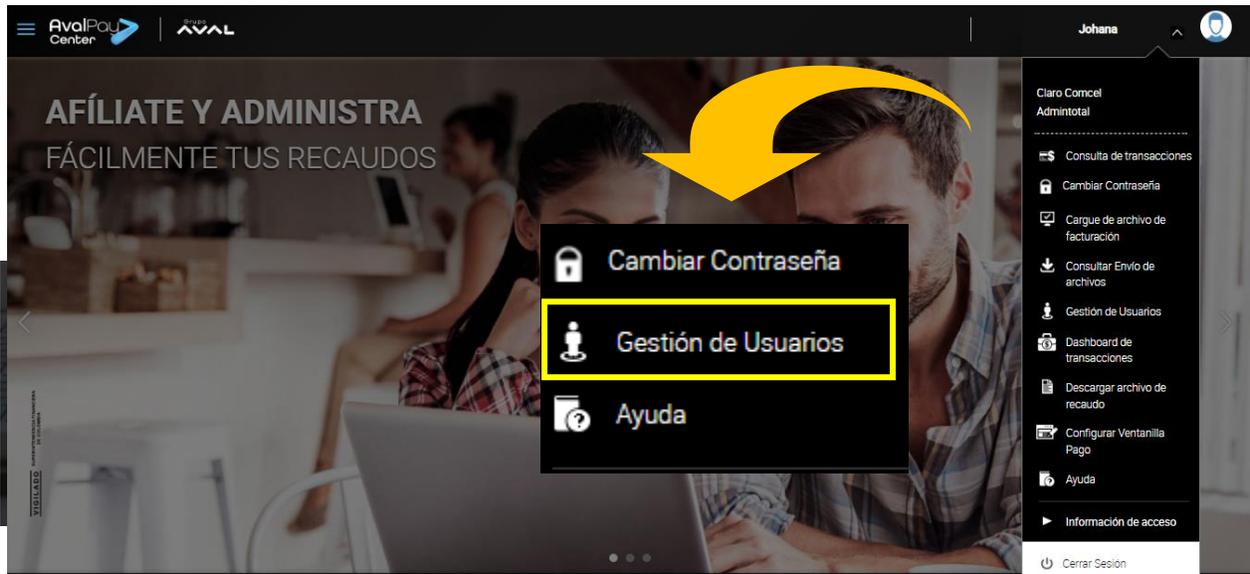


- Por favor tener en cuenta que la clave temporal tiene una vigencia de 1 hora.
- En caso de que no se realice el proceso antes de ese tiempo, se debe volver a solicitar la recuperación de contraseña.

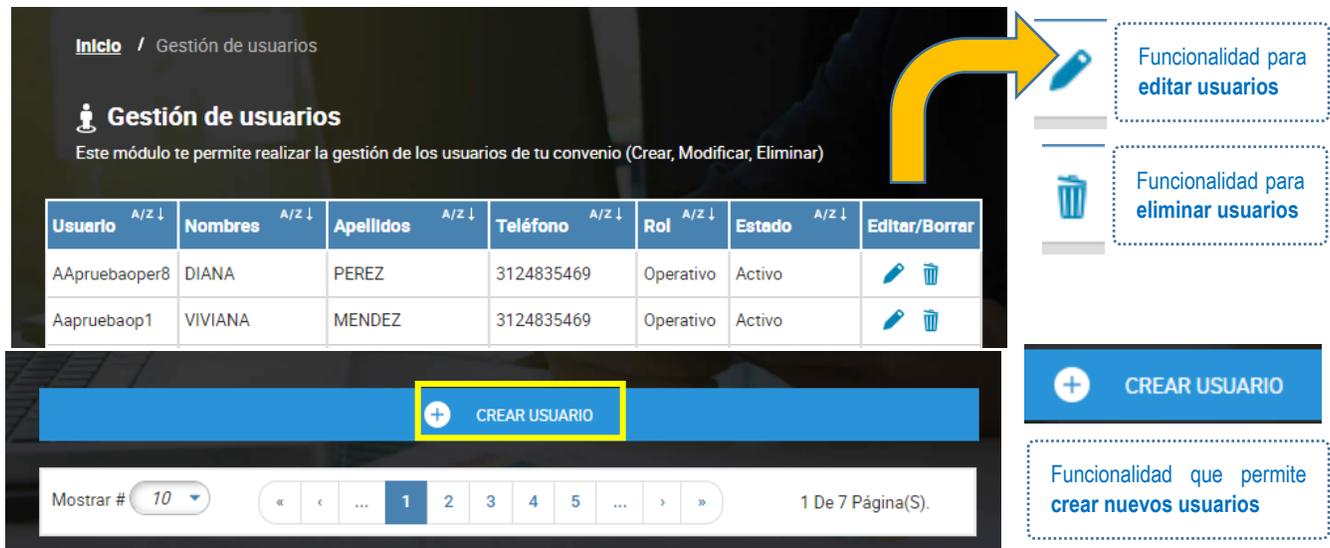
## 5.4. GESTIÓN DE USUARIOS Rol Administrativo

La funcionalidad de Gestión de Usuarios está habilitada únicamente para el rol **Administrativo**. Está a su vez está compuesta por: **creación, modificación y eliminación de usuarios**

Ingresa al menú en la opción **Gestión de Usuarios**.



La primera interfaz que encuentra el usuario cuando accede a la funcionalidad es la siguiente



Usuario	Nombres	Apellidos	Teléfono	Rol	Estado	Editar/Borrar
AApruebaoper8	DIANA	PEREZ	3124835469	Operativo	Activo	 
Aapruebaop1	VIVIANA	MENDEZ	3124835469	Operativo	Activo	 

Funcionalidad para editar usuarios

Funcionalidad para eliminar usuarios

CREAR USUARIO

Funcionalidad que permite crear nuevos usuarios

### 5.4.1. CREACIÓN DE USUARIOS Rol Administrativo

5.4.1.1. En la pantalla inicial que aparece una vez se ha accedido a la funcionalidad Gestión de Usuarios, se debe dar clic en la opción **Crear Usuario**, la cual aparece en la parte inferior del listado de usuarios

5.4.1.2. Se debe diligenciar la información solicitada, teniendo en cuenta los campos obligatorios marcados con un asterisco (\*). Una vez diligenciados los campos, debe dar clic en guardar



Formulario de creación de usuario con los siguientes campos:

- \* USUARIO:** Campo de texto obligatorio.
- \* Primer nombre** y **Segundo nombre**: Campos de texto.
- \* Primer apellido** y **Segundo apellido**: Campos de texto.
- \* DIRECCIÓN:** Campo de texto obligatorio.
- \* TELÉFONO:** Campo de texto obligatorio.
- \* CORREO ELECTRÓNICO:** Campo de texto obligatorio.
- \* ROL:** Selector de lista desplegable con la opción *Comercial* seleccionada.
- \* ESTADO:** Selector de lista desplegable con la opción *Activo* seleccionada.

Botones: **Cancelar** y **Guardar** (destacado con un recuadro amarillo).



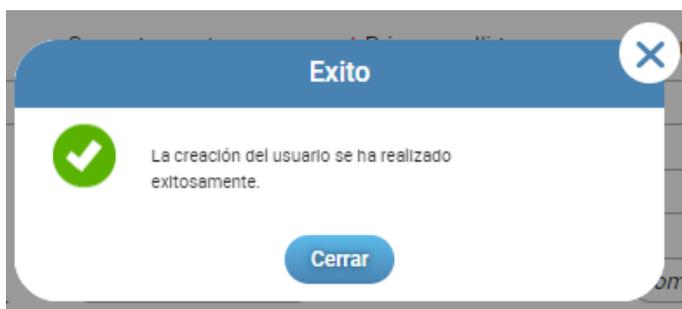
Ir a 4.2. Matriz de Roles: Para conocer las especificaciones de cada rol

#### Guía diligenciamiento información



- Usuario: Indica nombre corto de usuario (nickname)
- Rol: Elegir entre Administrativo, Operativo y Comercial (el rol administrativo solo tiene habilitado las opciones Operativo y Comercial al momento de crear usuarios)
- Estado: Activo

5.4.1.3. Una vez se da clic en guardar, aparecerá una ventana de notificación de la creación exitosa del usuario.



**Nota:** A la persona que se le ha creado un usuario le va a llegar un mensaje al correo electrónico de habilitación de la cuenta. En este mensaje recibirá una contraseña inicial temporal para que ingrese al portal por primera vez.



## 5.4.2. MODIFICACIÓN O INHABILITACIÓN DE USUARIOS Rol Administrativo

5.4.2.1. En la pantalla inicial que aparece una vez se ha accedido a la funcionalidad Gestión de Usuarios, se debe dar clic en la opción **Editar Usuario** sobre la misma fila del usuario que se desea modificar o eliminar.

**Inicio** / Gestión de usuarios

**Gestión de usuarios**  
Este módulo te permite realizar la gestión de los usuarios de tu convenio (Crear, Modificar, Eliminar)

Usuario	Nombres	Apellidos	Teléfono	Rol	Estado	Editar/Borrar
Aapruebaoper8	DIANA	PEREZ	3124835469	Operativo	Activo	 
Aapruebaop1	VIVIANA	MENDEZ	3124835469	Operativo	Activo	 

Funcionalidad para editar usuarios

5.4.2.2. En el formulario se pueden realizar las modificaciones que se consideren necesarias, inhabilitar usuarios o generar claves temporales. Tener en cuenta que el rol administrador no puede ser modificado por parte del convenio.

- Modificaciones:** Realizar los cambios en los campos de interés y dar clic en **Modificar**
- Inhabilitar:** Desplegar lista de campo estado, seleccionar Inactivo y dar clic en **Modificar**
- Generar clave temporal:** Dar clic en el botón generar clave temporal.

5.4.2.3. Como resultado de los procesos anteriores se pueden obtener los siguientes mensajes de notificación:



**Modificar / Inhabilitar usuario**



**Generar clave temporal**

5.4.2.4. En la pantalla inicial que aparece una vez se ha accedido a la funcionalidad Gestión de Usuarios, se debe dar clic en la opción **Eliminar usuario**.

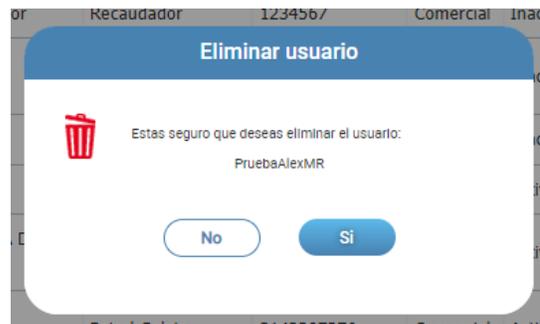
Inlco / Gestión de usuarios

**Gestión de usuarios**  
Este módulo te permite realizar la gestión de los usuarios de tu convenio (Crear, Modificar, Eliminar)

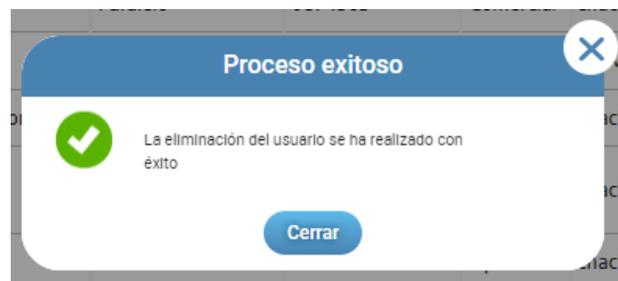
Usuario	A/Z ↓	Nombres	A/Z ↓	Apellidos	A/Z ↓	Teléfono	A/Z ↓	Rol	A/Z ↓	Estado	A/Z ↓	Editar/Borrar
AApruebaoper8		DIANA		PEREZ		3124835469		Operativo		Activo		
Aapruebaop1		VIVIANA		MENDEZ		3124835469		Operativo		Activo		

Funcionalidad para eliminar usuarios

5.4.2.5. Una vez realizado el paso anterior, se despliega un cuadro de pregunta. Seleccione la opción Si.



5.4.2.6. Una vez realizado el paso anterior, se genera un mensaje de notificación de la eliminación del usuario.

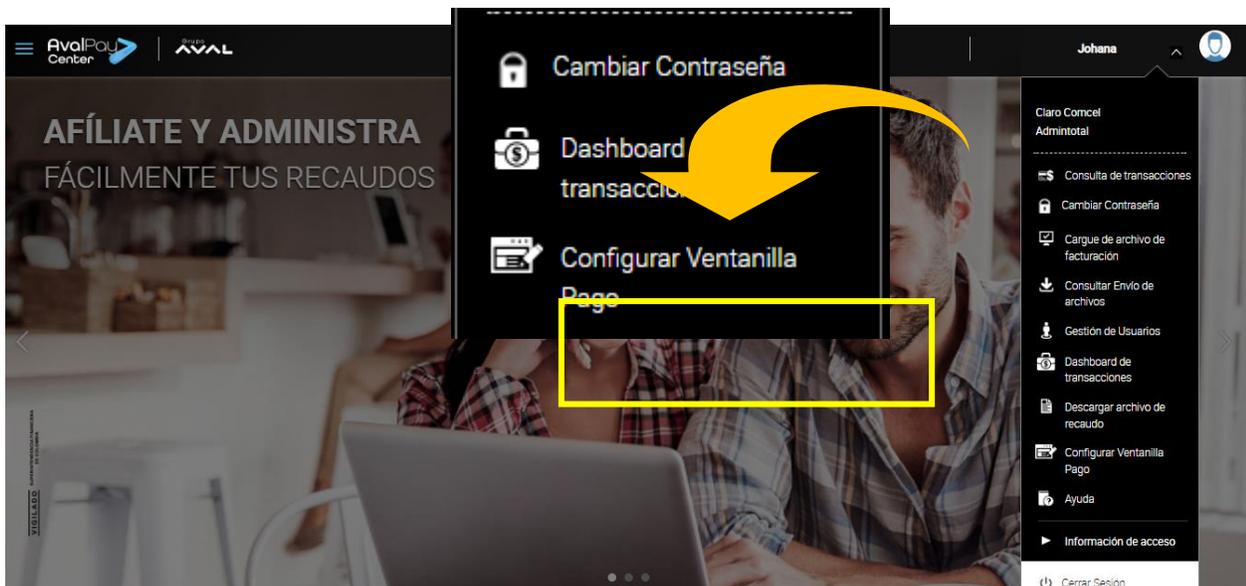


## 5.5. DASHBOARD DE TRANSACCIONES Rol Comercial

La funcionalidad de Dashboard de transacciones, permite mostrar el comportamiento de las transacciones a través de cuatro tableros:

- Medios de pago
- Estado de las transacciones
- Matriz de cantidad y valores de transacciones
- Resumen anual de transacciones

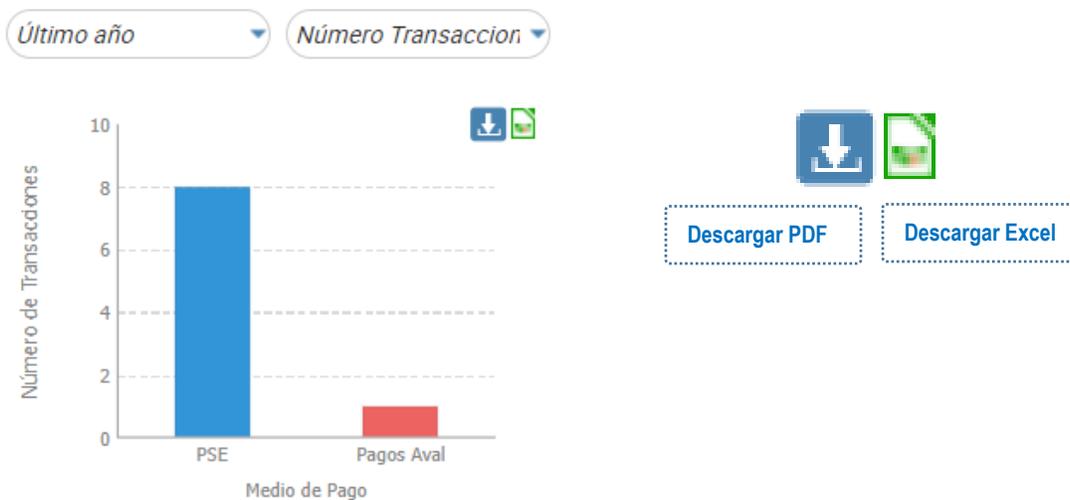
Ingresa al menú en la opción **Dashboard de transacciones**.



En la pantalla inicial aparecen los cuatro (4) tableros de información estadísticas de las transacciones con el fin de llevar una trazabilidad y control global de los recaudos.



Esta información puede ser descargada en formato PDF o Excel (xlsx), haciendo clic en los iconos que están ubicados en la parte superior derecha de cada gráfica del dashboard.



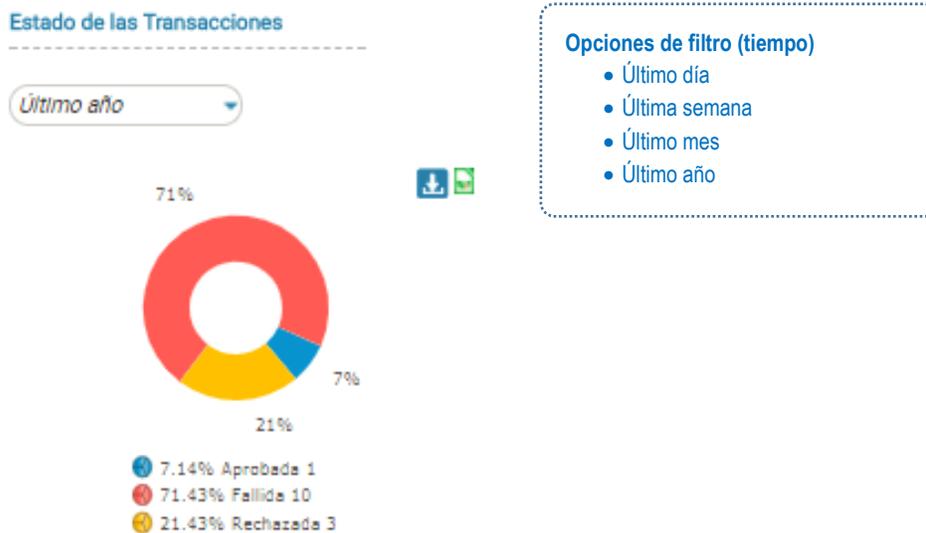
### 5.5.1. MEDIOS DE PAGO

Genera un gráfico de barras de acuerdo con los medios de pago habilitados para el convenio: **PSE, Pagos Aval y/o TC.**



### 5.5.2. ESTADO DE LAS TRANSACCIONES

Genera un gráfico en forma de anillo, donde se visualiza el porcentaje consolidado del estado de las transacciones y su estado: **pendiente, fallida, rechazada y aprobada.**



### 5.5.3. MATRIZ DE CANTIDAD Y VALORES DE TRANSACCIONES

Genera una matriz que muestra los medios de pago habilitados para el convenio. Se puede observar el detalle agrupado de las transacciones en estado pendiente y aprobada (Cantidad/Monto).

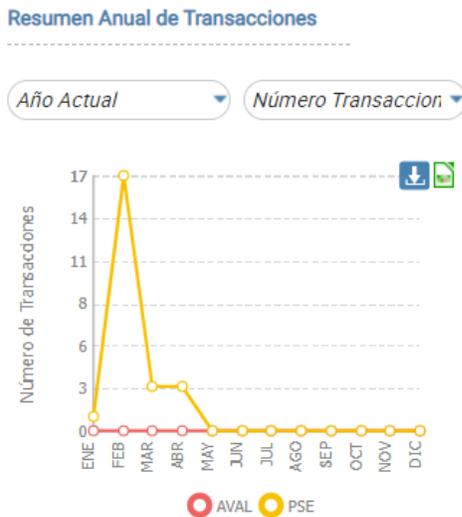


#### Opciones de filtro (tiempo)

- Último día
- Última semana
- Último mes
- Último año

### 5.5.4. RESUMEN ANUAL DE TRANSACCIONES

Genera un gráfico con las transacciones realizadas mes a mes durante un año, discriminadas por medio de pago:



#### Opciones de filtro (tiempo)

- Último día
- Última semana
- Último mes
- Último año

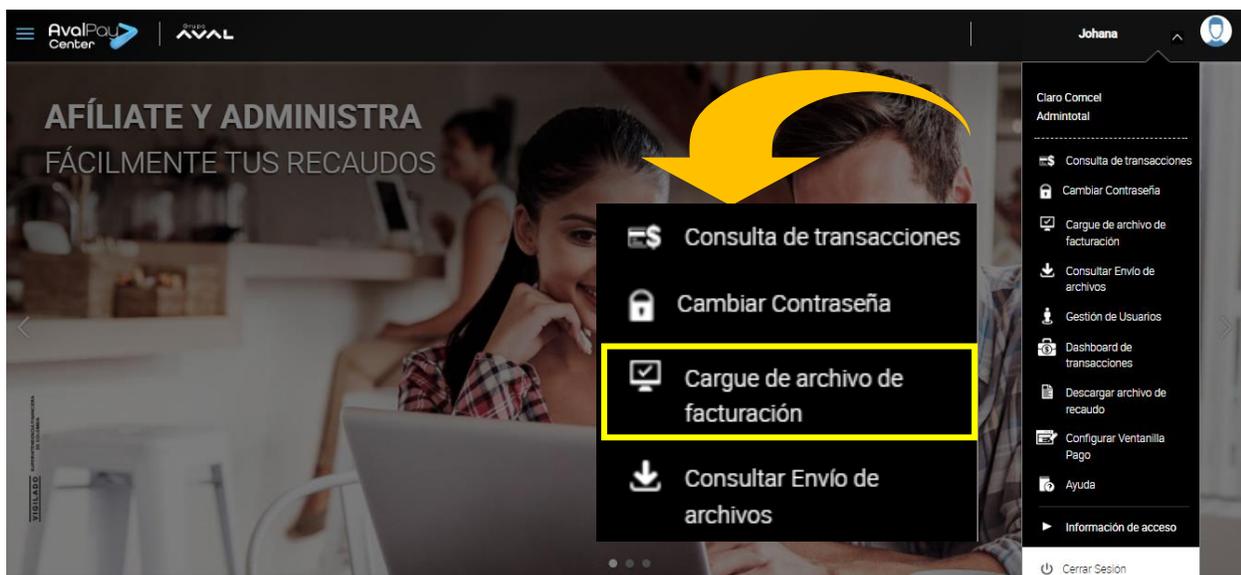
#### Opciones de filtro (transacción)

- **Número de transacción:** Consolidado del número de pagos recibidos en el periodo de tiempo definido.
- **Valor de transacción:** Consolidado de los montos recibidos en el periodo de tiempo definido.

## 5.6. CARGUE DE ARCHIVO DE FACTURACIÓN Rol Operativo

### 5.6.1. CARGUE INICIAL DE ARCHIVO DE FACTURACIÓN

5.6.1.1. Ingresa al menú en la opción **Cargue de archivo de facturación**.



Si se hace parte de un convenio facturador y se requiere cargar el archivo de facturación, **este debe tener los formatos: pgg, txt o dat y debe cumplir con la estructura definida en el momento de la vinculación.**



#### Formatos de archivo de facturación

- **TXT:** Archivo de texto sin formato
- **DAT:** Ficheros de datos que pueden ser indexados por otros programas
- **PGP:** Archivo de texto con llave de seguridad

5.6.1.2. En la interfaz de cargue de facturación, se debe seleccionar si se maneja **ciclo de facturación**. Este campo se utiliza para indicar si los archivos de facturación se van a entregar por períodos tipificados en el sistema. **Se debe especificar el ciclo (en caso de haber marcado SI en la opción anterior).**

**Cargue de facturación**

A través de esta opción podrás realizar el cargue de tu archivo de facturación. Recuerda que el archivo a cargar debe cumplir con el formato Asobancaria 98 configurado previamente

\* MANEJAS CICLO DE FACTURACIÓN:  Si  No

\* CICLO: ?

\* ADJUNTA EL ARCHIVO DE FACTURACIÓN: ?

En caso de no estar seguro o no manejar fechas estándar se debe marcar NO

Digitar el número de ciclo al que pertenecer el archivo de facturación. En caso de no manejarlo digita 0.

5.6.1.3. Debe dar clic en el botón **cargar**, para buscar la ruta y adjuntar el archivo

**Cargue de facturación**

A través de esta opción podrás realizar el cargue de tu archivo de facturación. Recuerda que el archivo a cargar debe cumplir con el formato Asobancaria 98 configurado previamente

\* MANEJAS CICLO DE FACTURACIÓN:  Si  No

\* CICLO: ?

\* ADJUNTA EL ARCHIVO DE FACTURACIÓN: ?

El archivo no debe exceder 5MB

Una vez cargado el archivo aparecerá el nombre de este en el campo

5.6.1.4. Debe dar clic en el

botón **enviar**. En la siguiente pantalla se mostrará el mensaje: **“Archivo sujeto a verificación”; si existe alguna novedad nuestra área técnica te estará contactando”**

**Cargue de facturación**

A través de esta opción podrás realizar el cargue de tu archivo de facturación. Recuerda que el archivo a cargar debe cumplir con el formato Asobancaria 98 configurado previamente

\* MANEJAS CICLO DE FACTURACIÓN:  Si  No

\* ADJUNTA EL ARCHIVO DE FACTURACIÓN: ?

Archivo sujeto a verificación; si existe alguna novedad nuestra área técnica te estará contactando



La validación de la estructura del archivo toma alrededor de una hora. Puede validar el estado de la carga en la opción **Consulta envío de archivos**.

## 5.6.2. MODIFICACIÓN DE ARCHIVO DE FACTURACIÓN ENVIADO INICIALMENTE

Para modificar el archivo de facturación, **se debe haber cargado el archivo de facturación previamente (durante el mismo día).**

5.6.2.1. Se debe realizar el mismo proceso que se indica en el numeral **5.5.1. Cargue inicial de archivo de facturación.** Al finalizar el proceso cuando se da clic en el botón **enviar**, se despliega una ventana que permite elegir la acción a realizar

### Opciones de acción a realizar

- **Reemplazar archivo anterior:** Reemplaza los datos cargados anteriormente.
- **Archivo diferente al anterior:** Mantiene los datos cargados del archivo anterior y adiciona los nuevos datos de facturación.
- **Otro:** Adiciona los nuevos datos de facturación y el campo comentario se vuelve obligatorio.

Una vez realizado los pasos anteriores se debe dar clic en **enviar**

5.6.2.2. Debe dar clic en el botón **enviar**. En la siguiente pantalla se mostrará el mensaje: **“Archivo sujeto a verificación”; si existe alguna novedad nuestra área técnica te estará contactando”**



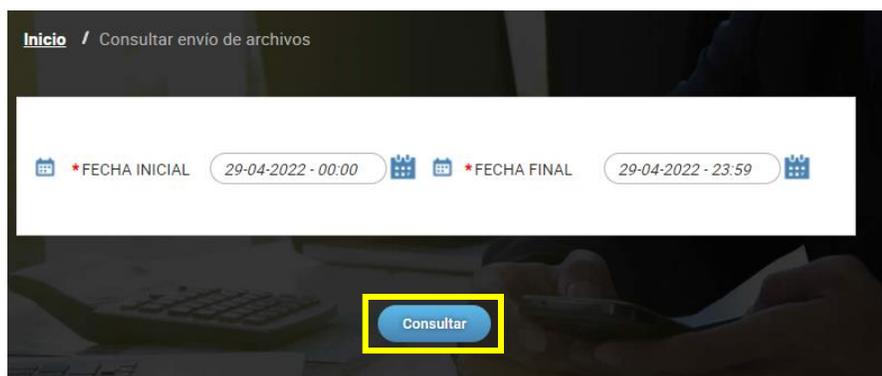
La validación de la estructura del archivo toma alrededor de una hora.  
Puede validar el estado de la carga en la opción **Consulta envío de archivos.**

## 5.7. CONSULTA ENVÍO DE ARCHIVOS Rol Operativo

5.7.1.1. Ingresas al menú en la opción **Cargue de archivo de facturación**.



5.7.1.2. Se debe seleccionar el rango de fechas que se desea consultar. Si se desea consultar un rango de tiempo específico, se puede modificar la hora manualmente (por defecto, el rango de hora se encuentra entre las 00:00 y las 23.59). Finalmente se debe dar clic en **Consultar**.



5.7.1.3. En la pantalla siguiente, se genera un reporte en el que se relaciona la información de los archivos cargados.



The screenshot shows a report with 3 results. A yellow arrow points from the 'A/Z ↓' button to the table headers.

Se encontraron 3 Resultados				
Nombre	Ciclo <small>A/Z ↓</small>	Fecha <small>A/Z ↓</small>	Tamaño <small>A/Z ↓</small>	Estado <small>A/Z ↓</small>
moviaso98D.DAT	0001	2022-04-04 11:14:20	0 KB	Aplicado
moviaso982.txt	0001	2022-04-04 11:11 0:51	0 KB	PENDIENTE
moviaso982.txt	0001	2022-04-04 11:08:19	0 KB	PENDIENTE

Ubicado en la parte superior derecha de cada encabezado de columna, permite ordenar la información en función del campo



### Estados

- **Pendiente:** El archivo cargado está en proceso de validación y/o cargando información en el sistema.
- **Validado:** El archivo fue validado y las facturas fueron cargadas correctamente al sistema. No obstante, todavía no están disponibles para pago.
- **Aplicado:** El archivo fue aplicado y las facturas del archivo están disponibles para pago.
- **Rechazado:** El archivo cargado ha sido rechazado por alguna validación de estructura o reglas de negocio.
- **Reversado:** Una vez cargado y aplicado el archivo, el área operativa ha realizado el reverso del archivo por solicitud formal del convenio.
- **Retirado:** Una vez cargado el archivo, el área operativa ha retirado el archivo por solicitud formal del convenio.
- **Con observaciones:** Para convenios con tipo de actualización total por ciclo (refresco), una vez actualizado el archivo de facturación en el sistema, si existen facturas pagadas que aún no se han vencido, dichas facturas se conservan en la base de facturación.

## 5.8. DESCARGAR ARCHIVOS DE RECAUDO



Rol Operativo

5.8.1.1. Ingresas al menú en la opción **Descargar archivo de recaudo.**



5.8.1.2. Selecciona la fecha de recaudo, la cual no puede sobrepasar un mes antes del día actual de la descarga.

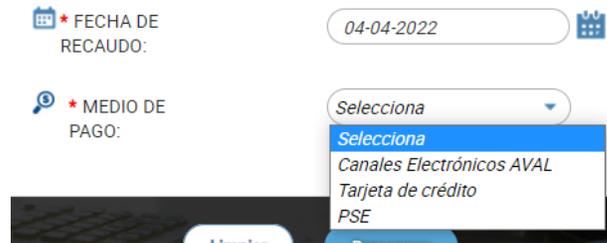
**FECHA DE RECAUDO:**

**MEDIO DE PAGO:**

	Abril			2022			X
Semana	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
13					1	2	3
14	4	5	6	7	8	9	10
15	11	12	13	14	15	16	17
16	18	19	20	21	22	23	24
17	25	26	27	28	29	30	

Hoy es Abril 29 de 2022

5.8.1.3. Selecciona el medio de pago sobre el cual se desea generar el reporte. Se debe tener en cuenta que solamente aparecerán los medios de pagos habilitados para el convenio (canales electrónicos Aval, tarjeta de crédito y/o PSE).



The image shows a web form with two fields. The first field is labeled 'FECHA DE RECAUDO:' and contains the date '04-04-2022'. The second field is labeled 'MEDIO DE PAGO:' and has a dropdown menu open. The dropdown menu lists three options: 'Selecciona' (highlighted in blue), 'Canales Electrónicos AVAL', 'Tarjeta de crédito', and 'PSE'.

En caso de seleccionar tarjeta de crédito o PSE, se debe indicar la estructura del archivo que se desea descargar (**Asobancaria 98, Asobancaria 2001 o Asobancaria 2011**). Para conocer más sobre la estructura de los archivos de recaudo por favor revise el numeral **2. Glosario**.

5.8.1.4. Se debe dar clic en el botón Descargar y dirigirse a la carpeta de Descargas del computador donde se encontrará un archivo comprimido (formato ZIP). Se debe descomprimir para poder abrir el archivo plano.



The image shows a web interface titled 'Descargar archivo de recaudo'. Below the title is a description: 'Este módulo te permite realizar la descarga de los archivos de recaudos, el cual contiene los pagos realizados en el portal de pagos y demás canales electrónicos de Grupo Aval.' Below this are two input fields: 'FECHA DE RECAUDO:' with the date '05-04-2022' and 'MEDIO DE PAGO:' with the value 'Canales Electrónicos AVAL'. At the bottom, there are two buttons: 'Limpiar' and 'Descargar', with the 'Descargar' button highlighted by a yellow box.

**NOTA:** Si se utilizan múltiples referencias para la captura de pago, esta opción no va a estar disponible, para obtener información del recaudo, se debes ingresar al módulo de **Consulta de transacciones (numeral 5.1)** y descargar la información requerida en Excel.

## 5.9. CONFIGURAR VENTANILLA DE PAGO Rol Comercial

Una **ventanilla de pagos o taquilla** permite a los convenios o comercios que tienen una página o portal WEB instalar un **botón de pagos**; los clientes podrán realizar sus pagos.

### Características de la ventanilla de pagos:

- Durante el flujo de pago, el cliente debe sentir que sigue en el mismo portal del convenio, es decir que la ventanilla de pagos **es personalizable por el comercio o convenio**.
- El cliente pagador no necesita realizar una búsqueda del convenio, **el cliente es redirigido directamente a la página de ingreso de datos para realizar el pago**.
- Una vez finalice el proceso de pago, el cliente es **redirigido a la página o Portal WEB del convenio o comercio**.



Recuerda que este pago lo puedes realizar a través de los siguientes medios:

SERVICIO A PAGAR: **MOVISTAR**

\* CODIGO DE CUENTA: (?) \* CONFIRMAR CODIGO DE CUENTA:

VER IMAGEN DE AYUDA

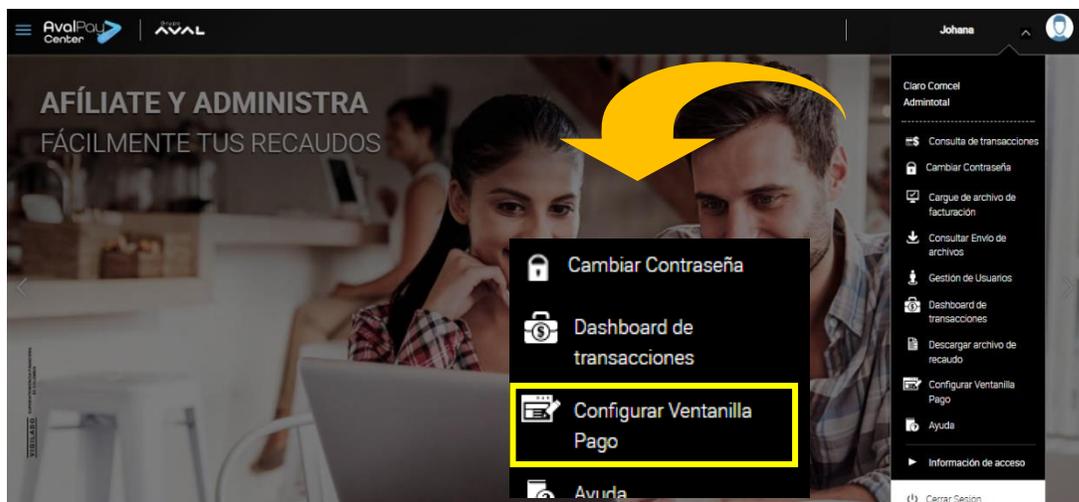
DETALLE DEL PAGO: (?)

Cancelar Continuar

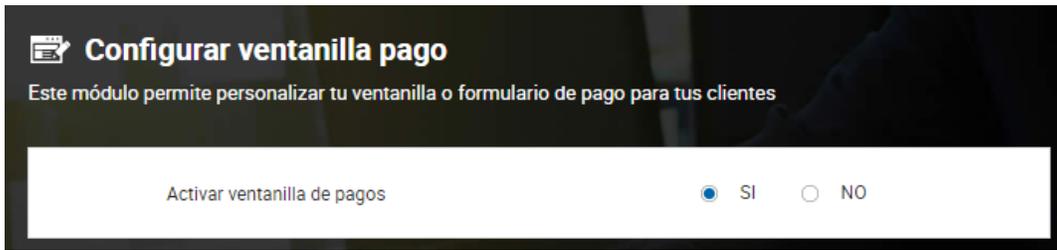
AvalPou Center AVAL Norton Security Suite Contacto: 01 800 51 2625

### 5.9.1. CONFIGURACIÓN DE VENTANILLA DE PAGOS

5.9.1.1. Ingresas al menú en la opción **Configuración de ventanilla de pagos**.

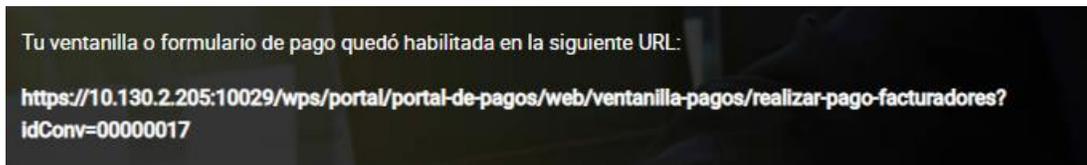


5.9.1.2. En caso de que se desee activar la ventanilla de pagos para el convenio se debe marcar SI en la opción Activar ventanilla de pagos, la cual viene por defecto inactiva,



5.9.1.3. El portal de pagos genera una URL asignada para la ventanilla de pagos del convenio, la cual debe ser utilizada por el convenio para enlazar desde la página web del convenio a la ventanilla de pagos.

Copiar la URL asignada por el Portal de Pagos y asigna un botón o hipervínculo en la página Web del convenio para que sus clientes puedan efectuar sus pagos.



5.9.1.4. El portal de pagos genera una URL asignada para la ventanilla de pagos del convenio, la cual debe ser utilizada por el convenio para enlazar desde la página web del convenio a la ventanilla de pagos.

5.9.1.5. En la configuración de la ventanilla de pagos se puede personalizar:

- **Encabezado**
- **Plantilla**
- **Tema**
- **URL de retorno**

5.9.1.6. **Encabezado:** Para la asignación de la imagen del convenio como encabezado, se debe dar clic en el lápiz que aparece en la parte inferior derecha de la imagen.

#### ★ Encabezado



#### Características de la imagen de encabezado:

- Tamaño 585px (ancho) \* 145px (largo)
- Formato jpg, png o bmp
- Peso máximo 1000 kb

\* La imagen que asignes como encabezado representará la identidad de tu comercio dentro del proceso de pago

Manual de Usuario - Portal de Pagos

La imagen cargada debe ser clara y el aspecto debe cumplir con lo esperado por el cliente. La imagen configurada será mostrada en los siguientes contenidos:

- Pantalla de los pasos del pago
- Comprobante de pago PDF
- e-mail de confirmación del pago

5.9.1.7. **Plantilla:** Existen tres opciones para la asignación de plantilla, las cuales consiste en el ordenamiento de los campos que visualizará el cliente en los pasos de pago.

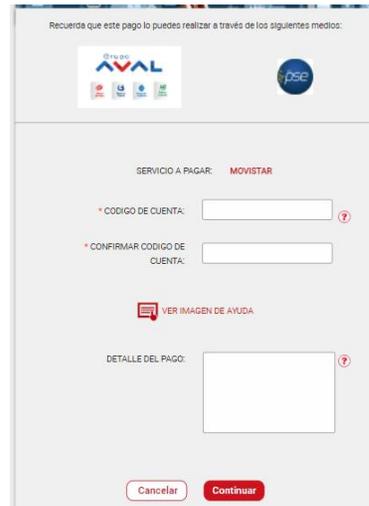
#### Plantilla

La plantilla que selecciones modificará la presentación, organización y distribución de los campos del formulario de pago

\*Seleccione la Plantilla:

#### Opciones de plantilla

- Dos columnas
- Cuatro columnas
- Plantilla por defecto



5.9.1.8. **Tema:** Existen tres opciones para asignación de tema, el cual consiste en la asignación de un color sobre el formulario que sea el más acorde según el convenio.

#### Tema

El tema que selecciones aplica para pie de página, color de la letra, fondo, y formulario. Esto con el fin de que tu cliente permanezca familiarizado con la imagen de tu convenio

\*Selecciona un Tema:

#### Opciones de tema

- Tema por defecto (gris)
- Tema rojo
- Tema azul



5.9.1.9. **Página de retorno:** Para que sus clientes retornen a la página Web de su convenio una vez finalizado el pago, se debe asignar la URL correspondiente a su página de retorno. Ejemplo: [http:// www.miconvenio.com](http://www.miconvenio.com)

← **Página de Retorno**

\*Aquí debes ingresar o pegar la URL (Ej: <http://www.miconvenio.com> ó <https://www.miconvenio.com>), para el retorno a tu sitio web, cuando tu cliente finalice el pago del convenio.

<https://www.google.com>

5.9.1.10. **Previsualizar y/o guardar las previsualizaciones:** Para ver el resultado final de la personalización antes de guardar, debe dar clic al botón Previsualización. Una vez confirmados el diseño que se desea, debe dar clic en la opción guardar, para almacenar y reflejar los cambios realizados.



5.9.1.11. Una vez guardado, se mostrará una notificación de proceso exitoso.

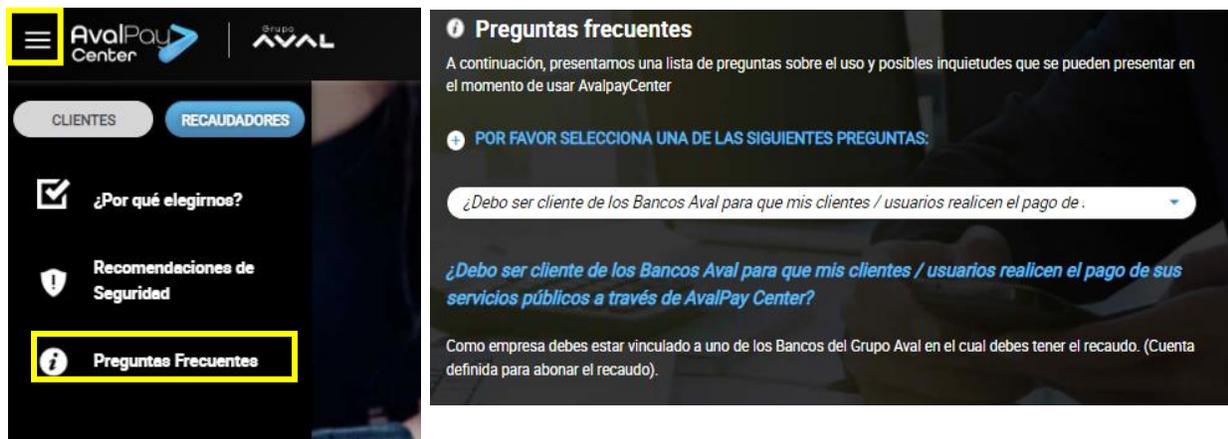


## 6. MEDIOS DE AYUDA

6.1. **Canales de ayuda:** En el portal recaudadores se pueden encontrar los siguientes canales de ayuda:

- Línea telefónica nacional: 01 8000 51 2825
- Línea telefónica Bogotá: 7432626
- Correo electrónico: [AvalPayCenter@en-contacto.co](mailto:AvalPayCenter@en-contacto.co)

6.2. **Preguntas frecuentes:** Al ingresar al Portal Recaudadores y desplegar el menú ubicado en la parte superior izquierda se puede acceder a las preguntas frecuentes.



6.3. **Manual Portal Recaudadores:** El manual de Portal Recaudadores lo puede encontrar desplegando el menú ubicado en la parte superior derecha

