




## © Copyright

Este es un documento con “DERECHOS DE AUTOR RESERVADOS. PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN O UTILIZACIÓN TOTAL O PARCIAL”, sin autorización escrita del Gerente General de Banco General Rumiñahui S.A.

“NOTA DE LIBERACION”: Este es un documento de consulta para uso de Clientes de Banco General Rumiñahui S.A. – Ecuador

# INSTRUCTIVO PARA CAPACITACION A CLIENTES CASH MANAGEMENT BGR

Septiembre – 2011  
Quito – Ecuador

	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO	MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS	Fecha: Septiembre – 2011
PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH	Edición No. 2	Página 1 de 16

## OBJETIVO

Dar a conocer y capacitar a los clientes Cash sobre el funcionamiento y manejo de la herramienta BGR Cash Management a través de internet.

## 1. INGRESO AL SISTEMA


Para acceder al servicio ingrese a la dirección <http://bgr.com.ec> , seleccione la opción [BGR Cash Management](#)



Con un clic en el icono de Cash Management, puede ingresar a todo nuestros servicios.

El sistema le solicita que ingrese su usuario en el campo **User Name** y clave que el Banco le asignó en el campo **Password**; el campo de Domain se debe llenarlo con **todo1**, finalmente se debe dar clic en Aceptar (OK).

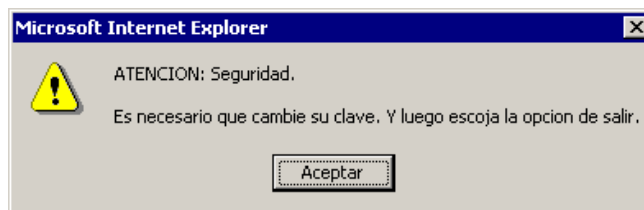
Procesos	Material Confidencial BGR
----------	---------------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 2 de 16



## 2. CAMBIO DE CLAVE


La primera vez que ingrese, el sistema le obliga a cambiar la clave, por lo que se despliega el siguiente mensaje, que debe aceptar

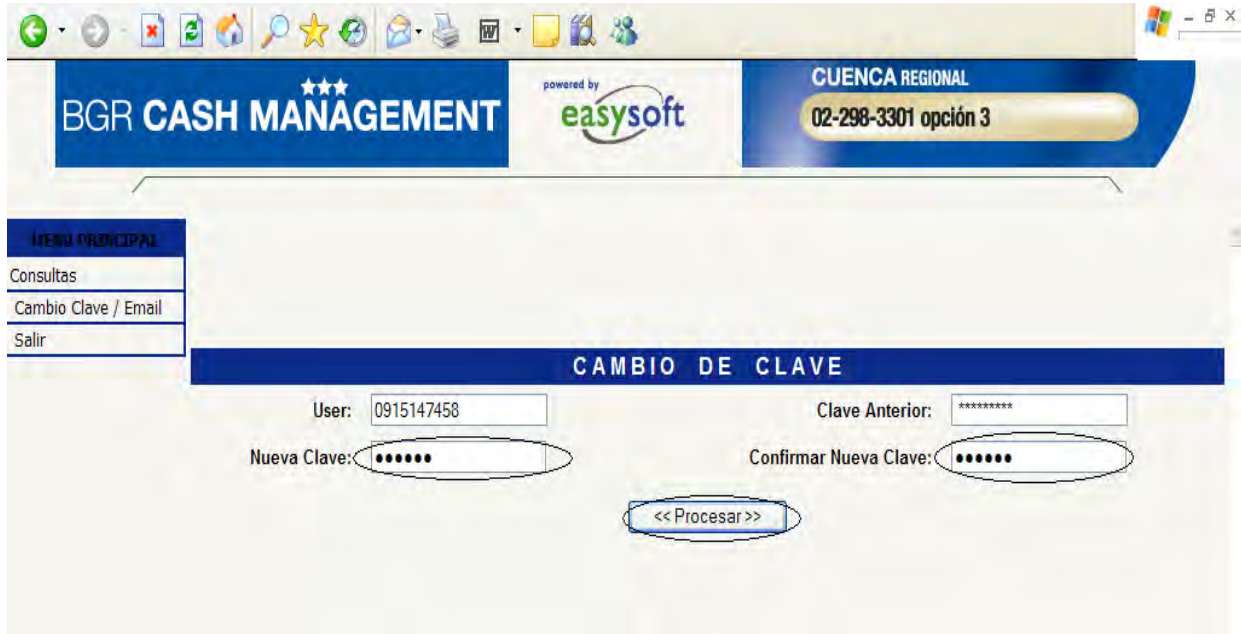


En la siguiente pantalla debe seleccionar la opción Cambio Clave del menú principal



que puede  
Clave y

	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 3 de 16



The screenshot shows a web browser window with the BGR CASH MANAGEMENT interface. The header includes the BGR logo, the text "powered by easysoft", and "CUENCA REGIONAL 02-298-3301 opción 3". A left sidebar menu contains "MENU PRINCIPAL", "Consultas", "Cambio Clave / Email", and "Salir". The main content area is titled "CAMBIO DE CLAVE" and contains the following fields and buttons:


- User:
- Clave Anterior:
- Nueva Clave:
- Confirmar Nueva Clave:
- << Procesar >> button

Luego de procesar el cambio de clave se despliega el mensaje de cambio de clave exitoso, posteriormente debe escoger la opción de **Salir**



The screenshot shows the BGR CASH MANAGEMENT interface after a successful password change. The header includes the BGR logo, the text "powered by easysoft", and "GUAYAQUIL REGIONAL PACIFICTEL 1700-600-600 o 04-259-8426 opción 3". The left sidebar menu contains "MENU PRINCIPAL", "Consultas", "Cambio Clave / Email", and "Salir" (circled in red). The main content area is titled "Cambio de Clave" and displays the following message:

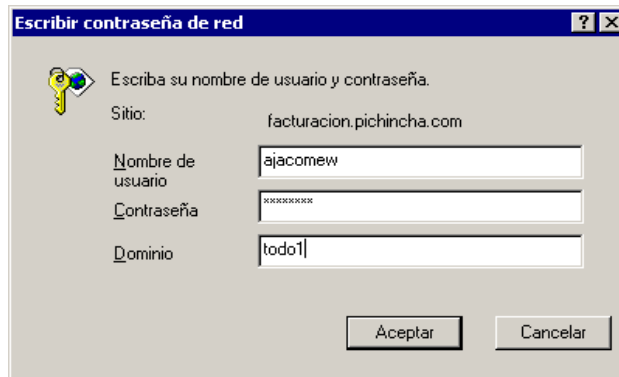
**Cambio de Clave**  
El cambio de clave ha sido exitoso.  
ATENCION: Cambio de Clave exitoso.  
Por seguridad se le sacara del Sistema para que vuelva a conectarse.

	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 4 de 16

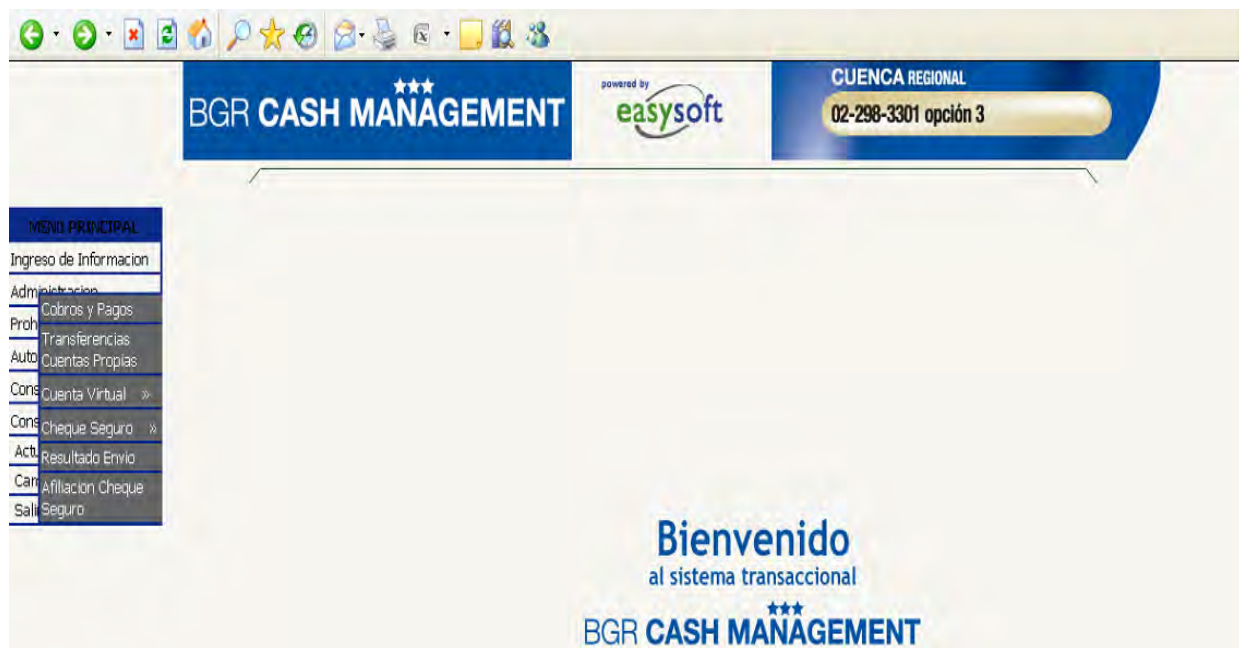
### 3. INGRESO AL SISTEMA

Ingresar nuevamente su usuario y su nueva contraseña y en el campo dominio ingresar los caracteres alfanuméricos “todo1”


Ejemplo:



Una vez que ha ingresado al módulo de Cash Management, aparece la siguiente pantalla:





	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	<b>Código: P4.5.2 – I01-2</b>
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	<b>Edición No. 2</b>	<b>Página 5 de 16</b>

## 4. TRANSFERENCIAS

### CARGA DE INFORMACION PARA REALIZAR LAS TRANSFERENCIAS

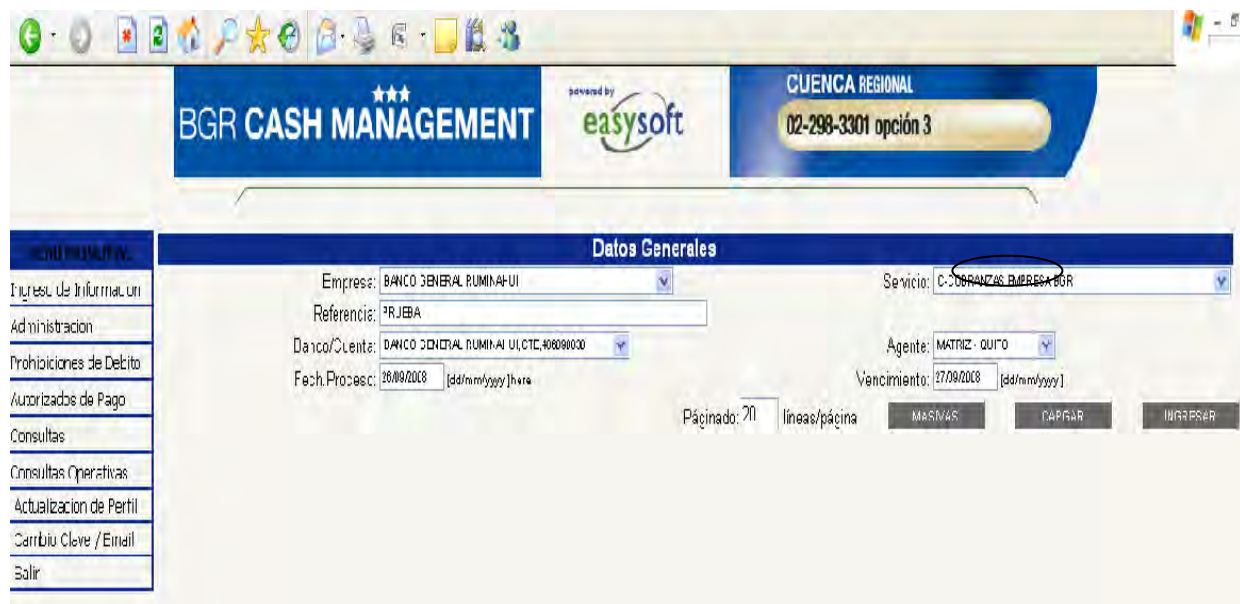
En el menú principal seleccione la Opción Carga de Información > **Cobros y Pagos**

Se despliega la siguiente pantalla que permite realizar la carga de la información de pagos de dos formas:


1. Mediante ingreso por teclado.
2. Mediante archivo previamente elaborado.

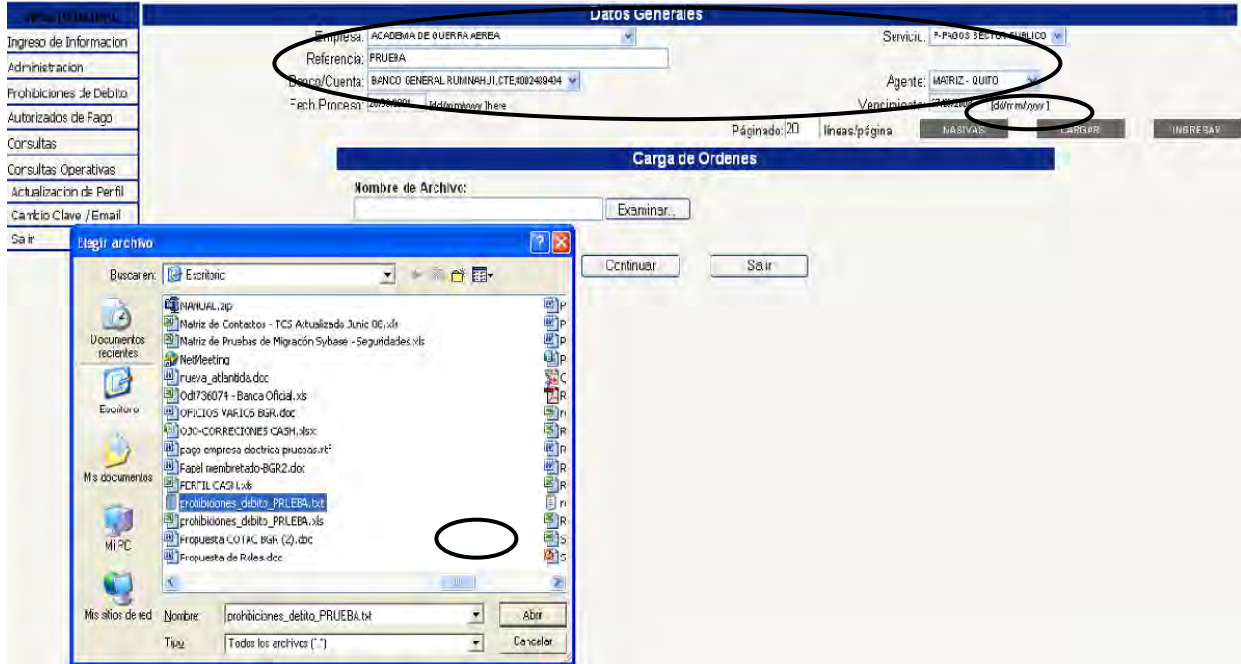
#### Ingreso de información de pagos mediante archivo

Seleccione Empresa, Servicio, Ingrese una referencia en el campo del mismo nombre, defina la fecha del proceso que es la fecha en la que se realiza el pago, fecha de vencimiento y oprima el botón Cargar



Luego oprima el botón Examinar que permite localizar el archivo tipo texto que previamente fue elaborado (en el siguiente punto de este manual indica como se genera el archivo) y que contiene la información de las transferencias, seleccione el archivo y presione el botón abrir.

 <b>BGR</b> BANCO GENERAL RUMINAHUI	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	Fecha: Septiembre – 2011
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 6 de 16



Presione el botón Continuar, esto envía la información al Banco y cuando es recibida se le presenta la siguiente pantalla

### Datos Generales


Empresa:  Servicio:   
 Referencia:   
 Banco/Cuenta:  Agente:   
 Fech.Proceso:  [dd/mm/yyyy ]here Vencimiento:  [dd/mm/yyyy ]  
 Páginado:  líneas/página

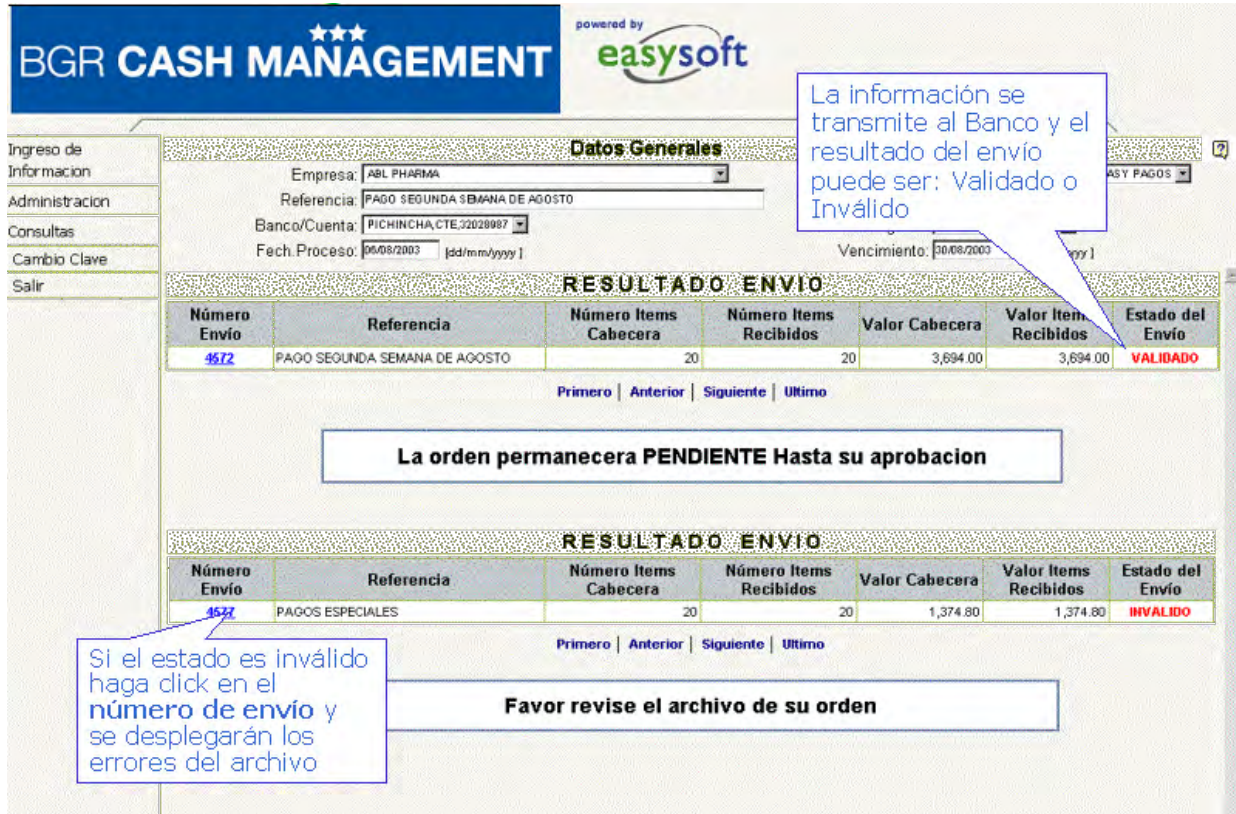
**ATENCIÓN:**  
**Su orden ha sido atendida.**  
**Presione el botón revisar.**

Oprima el botón Revisar y el sistema le indica si la información que recibió es valida o invalida.

Si el resultado es Válido, la orden esta lista para ser aprobada, caso contrario debe presionar el Número del envío, lo que permite revisar cual es el error, para que lo corrija en el archivo y se cargue nuevamente.



 <b>BGR</b> BANCO GENERAL RUMIHAHUI	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	Fecha: Septiembre – 2011
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 7 de 16



**BGR CASH MANAGEMENT** powered by **easysoft**

**Datos Generales**

Empresa: ABL PHARMA  
 Referencia: PAGO SEGUNDA SEMANA DE AGOSTO  
 Banco/Cuenta: PICHINCHA,CTE,32028987  
 Fech.Proceso: 06/08/2003 [dd/mm/yyyy]  
 Vencimiento: 30/08/2003 [dd/mm/yyyy]

**RESULTADO ENVIO**

Número Envío	Referencia	Número Items Cabecera	Número Items Recibidos	Valor Cabecera	Valor Items Recibidos	Estado del Envío
4572	PAGO SEGUNDA SEMANA DE AGOSTO	20	20	3,694.00	3,694.00	VALIDADO

Primero | Anterior | Siguiente | Ultimo

**La orden permanecera PENDIENTE Hasta su aprobacion**

**RESULTADO ENVIO**

Número Envío	Referencia	Número Items Cabecera	Número Items Recibidos	Valor Cabecera	Valor Items Recibidos	Estado del Envío
4577	PAGOS ESPECIALES	20	20	1,374.80	1,374.80	INVALIDO

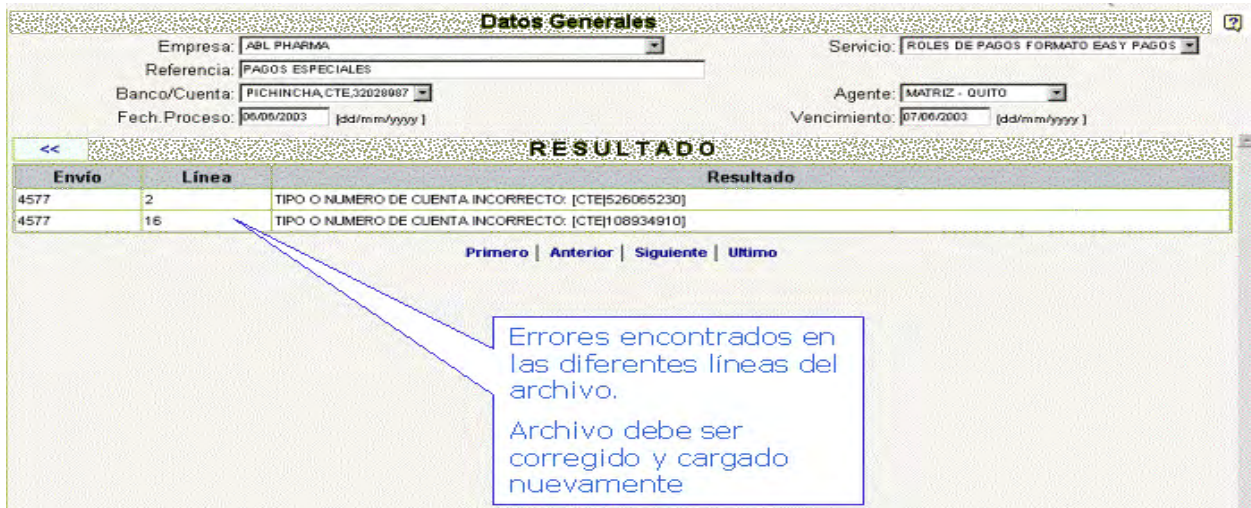
Primero | Anterior | Siguiente | Ultimo

**Favor revise el archivo de su orden**

La información se transmite al Banco y el resultado del envío puede ser: Validado o Inválido

Si el estado es inválido haga click en el número de envío y se desplegarán los errores del archivo

A continuación se muestra una pantalla de ejemplo de los errores encontrados en un archivo invalido, en donde se indica en que línea y cual es el error.



**Datos Generales**

Empresa: ABL PHARMA  
 Referencia: PAGOS ESPECIALES  
 Banco/Cuenta: PICHINCHA,CTE,32028987  
 Fech.Proceso: 06/06/2003 [dd/mm/yyyy]  
 Servicio: ROLES DE PAGOS FORMATO EASY PAGOS  
 Agente: MATRIZ - QUITO  
 Vencimiento: 07/06/2003 [dd/mm/yyyy]


**RESULTADO**

Envío	Línea	Resultado
4577	2	TIPO O NUMERO DE CUENTA INCORRECTO: [CTE]526065230]
4577	16	TIPO O NUMERO DE CUENTA INCORRECTO: [CTE]108934910]

Primero | Anterior | Siguiente | Ultimo

Errores encontrados en las diferentes líneas del archivo.  
 Archivo debe ser corregido y cargado nuevamente



	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	<b>Página 8 de 16</b>

### GENERACIÓN DE ARCHIVO EXTERNO PARA CARGAR INFORMACION PARA REALIZAR LAS TRANSFERENCIAS A LOS BENEFICIARIOS

El archivo en el cual el sistema transaccional de Cash Management espera recibir las órdenes de transferencias es un archivo de texto con **los campos separados mediante tabuladores**. Los campos no deben exceder la longitud definida, no es necesario rellenarlos con ceros o espacios.

El formato de Archivo puede ser elaborado en Excel sin embargo debe ser enviado al Banco en archivo texto (.txt). Al elaborarlo en Excel, se debe considerar los anchos de cada columna, los mismos que se encuentran indicados en el campo Tipo y Longitud. Una vez ingresada la Información se debe escoger:

Guardar como - Guardar como tipo - texto con formato (delimitado por Tabulaciones "\*.txt").

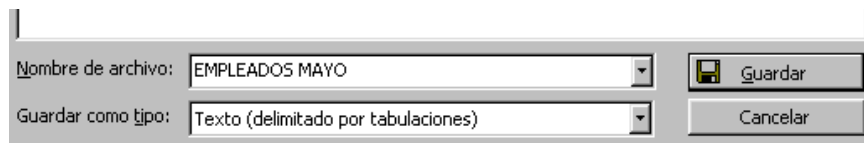
1. El nombre del archivo es el nombre de la Empresa hasta una extensión de 8 dígitos
2. Tipo de archivo: Texto (.txt)
3. Los campos en letras deben ser en MAYUSCULAS.

En el caso que el archivo sea elaborado en una hoja Excel, cada campo corresponde a una columna


Ejemplo:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	PA	12458A	USD	10000	CTA	CTE	7689243	NOMINA NOVIEMEC		1715041024	JUAN PEREZ	0010
2	PA	89754J	USD	125698	CTA	AHO	526065230	SERVICIOS PROF C		1714979638	JUAN JOSE ARTI	0059
3	PA	02741S	USD	5241	CTA	AHO	526090972	ARRIENDO LOCAL R		1712538980001	CENTRO COMER	0036
4	PA	002478	USD	547821	CTA	AHO	514532506	PAGO EMPRESA R		1715473763001	SERVIEMP	0010

Finalmente este archivo se lo graba como texto delimitado por tabuladores.



La tabla de Códigos de Bancos o Instituciones Financieras está disponible en la página Web

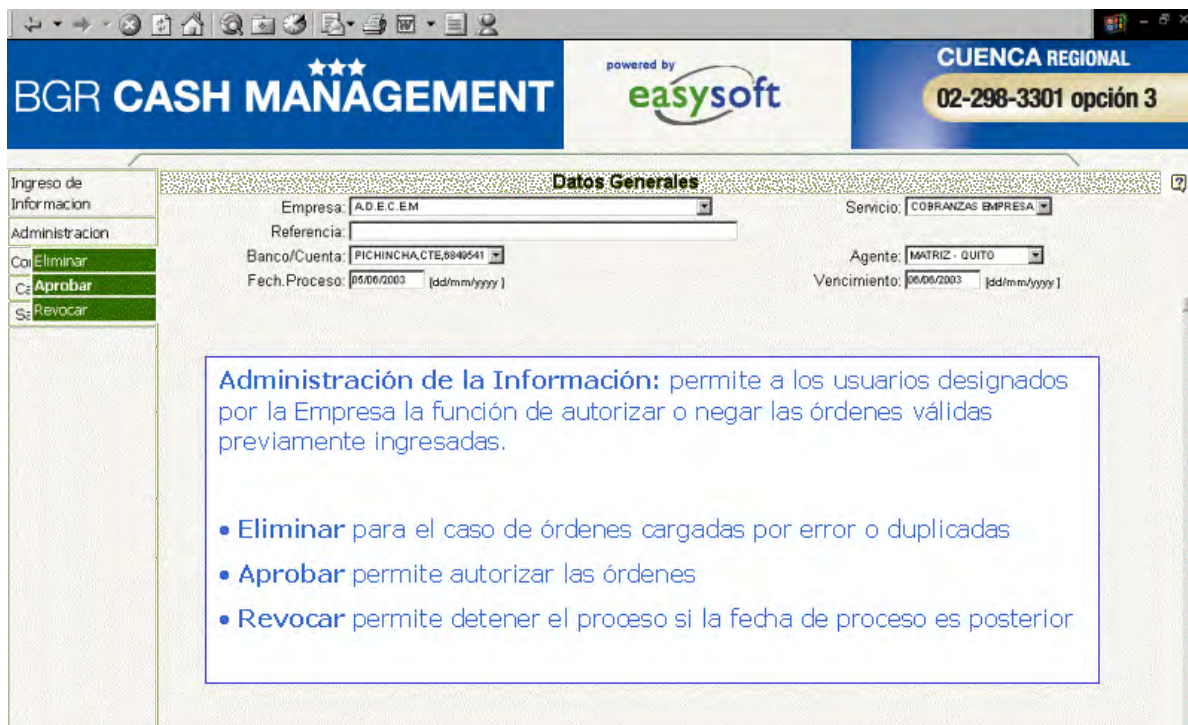
	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código: P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 9 de 16

## 5 APROBACIÓN

### ADMINISTRACION DE LA INFORMACION DE TRANSFERENCIA




Una vez que la orden está cargada y validada, esta puede ser administrada por el Usuario autorizado. Dentro de las transacciones de administración se encuentran opción Administración y son Eliminar, Aprobar y Revocar.



#### Eliminar



	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	<b>Código: P4.5.2 – I01-2</b>
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	<b>Edición No. 2</b>	<b>Página 10 de 16</b>

\*\*\*  
**BGR CASH MANAGEMENT**

Para que se despliegan las ordenes que pueden ser eliminadas, se debe escoger la Empresa el Servicio correspondientes y oprimir BUSCAR.

Eliminaciones
Empresa: ABL PHARMA      Servicio: ROLES DE PAGOS FORMATO EASY PAGOS

Páginado: 20 líneas/página
BUSCAR

ELIMINACION DE ORDENES

ID_Orden	Cuenta	Referencia	Inicio	Vence	Items	Valor	Eliminar
32951	CTE 32028987	KJHHJG	06/06/2003	07/06/2003	20	1,513.40	<input checked="" type="checkbox"/>
32952	CTE 32028987	PAGO SEGUNDA SEMANA AGOSTO	06/06/2003	07/06/2003	20	3,694.00	<input type="checkbox"/>

Primero
Anterior
Siguiente
Ultimo

Procesar

usted puede Eliminar sus ordenes que presentan inconsistencias antes de su aprobación.  
 Para eliminar toda orden debe marcar y oprimir El botón **Procesar**

**Aprobar**

\*\*\*  
**BGR CASH MANAGEMENT**

Aprobaciones
Empresa: ABL PHARMA      Servicio: ROLES DE PAGOS FORMATO EASY PAGOS

Sus Niveles de Autorización: Nivel1 - Nivel2 - Nivel3 - Nivel4
Páginado: 20 líneas/página
BUSCAR

APROBACION DE ORDENES

ID_Orden	Cuenta	Referencia	Inicio	Vence	Items	Valor	Aprobaciones
32952	CTE 32028987	PAGO SEGUNDA SEMANA AGOSTO	06/06/2003	07/06/2003	20	3,694.00	<input checked="" type="checkbox"/> <b>APROBAR</b>

Primero
Anterior
Siguiente
Ultimo

Procesar

Para que se despliegan las ordenes que pueden ser aprobadas, se debe escoger la Empresa el Servicio correspondientes y oprimir BUSCAR.


Ordenes similares anteriormente Aprobadas

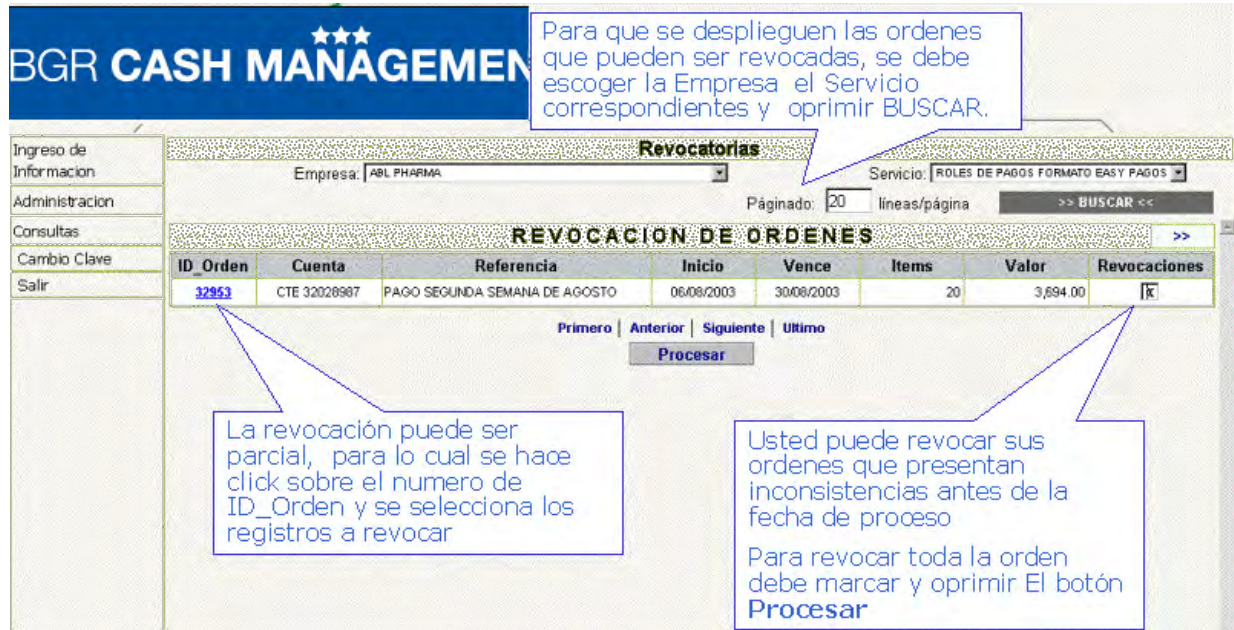
ID_Orden	Cuenta	Referencia	Inicio	Vence	Items	Valor
32953	CTE 32028987	PAGO SEGUNDA SEMANA DE AGOSTO	06/06/2003	30/08/2003	20	3,694.00

Primero
Anterior
Siguiente
Ultimo

Se despliega la información de las órdenes previamente cargadas y validadas, así como también la información de órdenes similares previamente aprobadas, con la finalidad alertarle y evitar duplicar sus procesos  
 Para aprobar la orden se debe marcar y oprimir el botón **Procesar**.

**Revocar**

	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 11 de 16




Para que se desplieguen las ordenes que pueden ser revocadas, se debe escoger la Empresa el Servicio correspondientes y oprimir BUSCAR.

La revocación puede ser parcial, para lo cual se hace click sobre el numero de ID\_Orden y se selecciona los registros a revocar

Usted puede revocar sus ordenes que presentan inconsistencias antes de la fecha de proceso  
Para revocar toda la orden debe marcar y oprimir El botón Procesar


## CONSULTA DE ÓRDENES DE TRANSFERENCIA


Permite consultar el estado de las órdenes de TRANSFERENCIA




Consultas Generales > Ordenes



 <b>BGR</b> BANCO GENERAL RUMIHAHUI	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	Fecha: Septiembre – 2011
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 12 de 16



powered by



**CUENCA REGIONAL**

02-298-3301 opción 3

**Consulta de Ordenes**

Empresa:  Servicio:

Desde:  [dd/mm/yyyy] Hasta:  [dd/mm/yyyy]

Estado:  Ordenado:

Páginado:  líneas/página

**CONSULTA DE ORDENES**

ID Orden	Cuenta	Referencia	Inicio	Vence	Items	Valor	Estado	
<a href="#">297241</a>	<a href="#">CTE 17082421</a>	<a href="#">PAGO SEGUNDA QUINCENA ENERO/05</a>	01/02/2005	01/02/2005	38	<a href="#">5,341.91</a>	APROBACIONES	PROCESADO
<a href="#">305138</a>	<a href="#">CTE 17082421</a>	<a href="#">PAGO PRIMERA QUINCENA FEBRERO/05</a>	15/02/2005	15/02/2005	723	<a href="#">59,620.39</a>	APROBACIONES	PROCESADO
<a href="#">305139</a>	<a href="#">CTE 17082421</a>	<a href="#">PAGO PRIMERA QUINCENA FEBRERO/05</a>	15/02/2005	15/02/2005	37	<a href="#">3,079.05</a>	APROBACIONES	PROCESADO

| 
  | 
  |

Para revisar los detalles de cada orden haga un click en los números de:  
 ID Orden = registros  
 Cuenta = afectaciones de Débito / Crédito (cuenta de la empresa)  
 Valor = resumen de totales  
 Para regresar oprima la opción **Consultas**

## 6. CONTINGENCIAS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

En caso de tener cualquier tipo de inquietud o requerimiento sobre la funcionalidad del presente servicio, por favor contáctese con nuestro servicio del Call Center: (02) 2983-301 1-700-600-600 04-2598-426 donde nuestros tele asesores con gusto le atenderán.

## 7. PREGUNTAS MÁS FRECUENTES


### ¿Cómo se puede contratar los productos de Cash Management?

Favor llene el formulario de solicitud de servicio o contáctese a nuestro servicio de soporte BGR Fono: 1700-600-600 opción 3, Región Costa y Sierra o al (02) 3814-730 opción 3 Región Austro.

### ¿Cuáles son los requerimientos para el uso del sistema?

1.- Firmar Convenio.

Procesos	Material Confidencial BGR
----------	---------------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código: P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 13 de 16

2.- Tener computador con Internet Explorer 6.0 o superior, con conexión a Internet.

3.- Mantener una cuenta corriente con el Banco.

### ¿Qué versión de Internet Explorer necesito?

Internet Explorer 6.0 o Superior

### ¿Qué hago si olvido la clave?

Debe solicitar el reseteo de claves enviado mail a la dirección de correo [empresas@bgr.com.ec](mailto:empresas@bgr.com.ec) con los siguientes datos:

- Nombre de la Empresa (obligatorio)
- Ruc (obligatorio)
- Nombres y Apellidos del Usuario: (obligatorio)
- Cedula de Identidad del usuario (obligatorio)
- Números Telefónicos (opcional)
- E-mail del usuario cash BGR (obligatorio)
- En el Asunto del mail por favor escribir que desea el “Reseteo para la clave” y/o “Actualización correo registrados en el servicio BGR Cash Management”.

### ¿Cómo cambio la contraseña?

Ingrese al sistema transaccional de Cash Management y seleccione en el Menú Principal la opción cambio de clave. En la pantalla se solicita que ingrese la nueva clave y la confirmación de la misma.

### Recaudaciones Con Modalidad Masivas, ¿Cuál es la manera correcta de cargar ordenes?

Cuando se suba información (base de datos) el usuario debe seleccionar el servicio de Recaudaciones y cargar la orden mediante el botón Masivas , a fin de que se **CADUQUE** la orden anterior y entre en vigencia la última base de datos.


Si selecciona el botón Cargar  el sistema solo reconocerá la orden más antigua y no permitirá visualizar los registros actualizados, de presentarse este particular, deberá solicitar por escrito a su ejecutivo de negocios la expiración de la orden u órdenes antecesoras.

Para adicionar nuevos registros el usuario debe seleccionar el servicio “Actualización de Recaudaciones” opción que adiciona nuevos registros a la última base aun vigente, esta actualización se realiza de un día para otro.

**Nota:** Si la base de datos a cargar contiene más de 10.000 registros estos deben ser cargados antes de las 08:30 o pasada las 19:30, de lo contrario el proceso se quedara congelado por el volumen de registros.

Sugerimos cargar todas las órdenes del servicio Reanudaciones mediante el botón Masivas  a fin de visualizar en la consulta el total de registros y montos cargados, dato que se visualiza solo para recaudaciones normales.

<b>Procesos</b>	<b>Material Confidencial BGR</b>
-----------------	----------------------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código: P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 14 de 16

### ¿Cómo confirmo si se procesaron las órdenes cargadas?

Ingresar al sistema de Cash Management, ir la opción CONSULTA de ORDENES y hacer click en el ID Orden (para ver el detalle) o en el valor (para ver el número de transacciones exitosas).

### ¿Cargue una orden y no se procesa?

- 1.- Ingrese al sistema transaccional de Cash Management.
- 2.- Ir a la opción CONSULTA de ÓRDENES.
- 3.- Verificar en el sistema el ESTADO de la orden y si se realizaron las aprobaciones respectivas.

**Nota:** Órdenes de Pago de lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 19:00, fines de semana y feriados desde las 8:00 hasta las 17:00.

Órdenes de Cobro de lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 17:00


### ¿Cargue una orden y el resultado del archivo?

Al momento de carga la orden y revisar el resultado del envío, si este es inválido, haga clic en el número de envío para visualizar el error.

Debe revisar el (los) registro(s) que presentan problemas, corregir el error y cargar el archivo corregido nuevamente.

### ¿Cuáles son los estados de las ÓRDENES?

- **ACTIVO:** Cuando la orden ha sido cargada al sistema pero aun no está aprobada.
- **APROBADA:** Cuando la orden ha sido aprobada por todos los usuarios responsables.
- **PROCESADA:** según servicio y medio de pago o cobro, al margen de la fecha de vencimiento:
  - Pagos:
    - Antes de la fecha de vencimiento de la orden, si todos los registros de la orden se procesaron con éxito.
    - Al siguiente día de la devolución de los registros no procesados cuenta erradas o cerradas.
    - Al siguiente día de la fecha de vencimiento, esto sin importar que los ítems aun estén en estado de TRANSITO (sin confirmación de BCE y/o devolución en los pagos vía SPI).
    - Al siguiente día de vencimiento de la orden, cuando la forma de pago son en efectivo y cheque.
  - Cobros:
    - Antes de la fecha de vencimiento de la orden, si todos los registros de la orden se procesaron con éxito
    - Al segundo día de la fecha de vencimiento de la orden, cuando los registros no se procesaron al 100%(solo para el servicios de Cobranzas).
    - Al siguiente día de vencimiento de la orden, para el servicio de recaudaciones.
- **ELIMINADA:** cuando la orden fue cargada pero antes de aprobarla fue eliminada
- **REVOCADADA:** Cuando la orden fue aprobada, pero aun no ha sido procesada, y por cualquier motivo la empresa desea que no se procese, se procede a revocarla; las órdenes iniciadas en el proceso no pueden ser revocadas, estas sólo podrán ser expiradas a la fecha de solicitud y no a fechas históricas, de presentarse este caso, debe solicitar por escrito a su ejecutivo de negocios la expiración de la orden u ordenes específicas.

	<b>INSTRUCTIVO PARA CAPACITACIÓN A CLIENTES CASH MANAGEMENT VÍA INTERNET</b>	Código:P4.5.2 – I01-2
<b>TIPO DE PROCESO: PRODUCTIVO</b>	<b>MACROPROCESO: PROVISION DE SERVICIOS</b>	<b>Fecha: Septiembre – 2011</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS CASH MANAGEMENT – INSTRUMENTACIÓN DE SERVICIOS CASH</b>	Edición No. 2	Página 15 de 16

• **CADUCADO:** Solo para recaudaciones Masivas, cuando la orden fue remplazada por una nueva orden, para ellos la nueva orden debe ser cargada por el botón .

### ¿Cómo reviso y confirmo el estado de una orden?

- 1.- Ingrese al sistema de Cash Management.
- 2.- Ingresa al MENU de consultas ÓRDENES
- 3.- Revisa el estado de la orden.

### ¿Puedo programar una orden de pago o de cobro para que se procese en una fecha futura?

El momento en que se carga la orden el usuario debe ingresar en el campo fecha de proceso el día en que desea que se ejecute las órdenes. La afectación a la cuenta de la empresa se la realiza en la fecha del proceso.

### ¿A quién puedo llamar para obtener respaldo técnico sobre los productos de Cash?

Contáctese a nuestro servicio de BGR Fono: 1700-600-600 o al (02) 3814-730 opción 3.

### ¿Qué tipo de consultas están disponibles para realizar en la página transaccional de Cash Management?

- Consulta de Órdenes en sus diferentes estados.
- Consulta de movimientos relacionados con las órdenes de pago o cobro.
- Consulta de débitos y créditos relacionados a las órdenes de pago y cobro.
- Consulta de comisiones por los servicios de Cash Management.

**Nota:** Todas estas consultas se pueden realizar del mes actual e histórico de 2 meses atrás.

### ¿Cómo obtengo información histórica mayores 3 meses?

Solicite por escrito a su ejecutivo de negocios de manera específica, el periodo y servicio requerido.

### ¿Cómo se añade, elimina usuarios o se modifica perfiles de los mismos?

1. Se debe registrar en un nuevo anexo el 1.1 el usuario que se quiere CREAR, AÑADIR, MODIFICAR, INACTIVAR.
- 2.- El Representante Legal de la empresa debe firmar el Anexo conjuntamente con los usuarios y se lo debe entregar a su ejecutivo de negocios.