

CONOZCA MÁS SOBRE OFICINA VIRTUAL



DAVIVIENDA

CONTENIDO

1. PERFILES

PERFILES	4
TIPOS DE PERFILES	4
¿QUÉ SON LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?	5
PORTAL PYME	6
¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?	6
PORTAL PYME	8
¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?	8
PORTALES EMPRESARIAL Y CORPORATIVO	12
¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?	12
PORTALES EMPRESARIAL Y CORPORATIVO	15
¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?	15

2. MÓDULO DE OFICINA VIRTUAL

MÓDULO DE OFICINA VIRTUAL	20
¿CÓMO SE ACCEDE A OFICINA VIRTUAL DESDE LOS PORTALES?	20
CONSULTA DE SOLICITUDES	21
CREACIÓN DE SOLICITUDES	23
APROBACIONES PENDIENTES	24
ESTADOS DE SOLICITUDES	27
ATENCIÓN DE SOLICITUDES	28

1 PERFILES

PERFILES

TIPOS DE PERFILES

El módulo de Oficina Virtual cuenta con dos tipos de perfiles:

1. Apoderado

Tipo de contacto designado por la empresa para:

- > Registrar nuevas solicitudes
- > Consultar solicitudes y pendientes de aprobación
- > Aprobar o rechazar solicitudes pendientes

Opciones

- > Nuevas solicitudes
- > Aprobaciones pendientes
- > Consultas

2. Operador

Tipo de contacto designado por la empresa para:

- > Registrar nuevas solicitudes
- > Consultar solicitudes creadas

Opciones

- > Nuevas solicitudes
- > Consultas

Tenga en cuenta: Al usuario que le sea asignado el servicio de Oficina Virtual, no se le aplicarán restricciones sobre cuentas o montos que tenga parametrizados para otros servicios del portal.

¿QUÉ SON LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

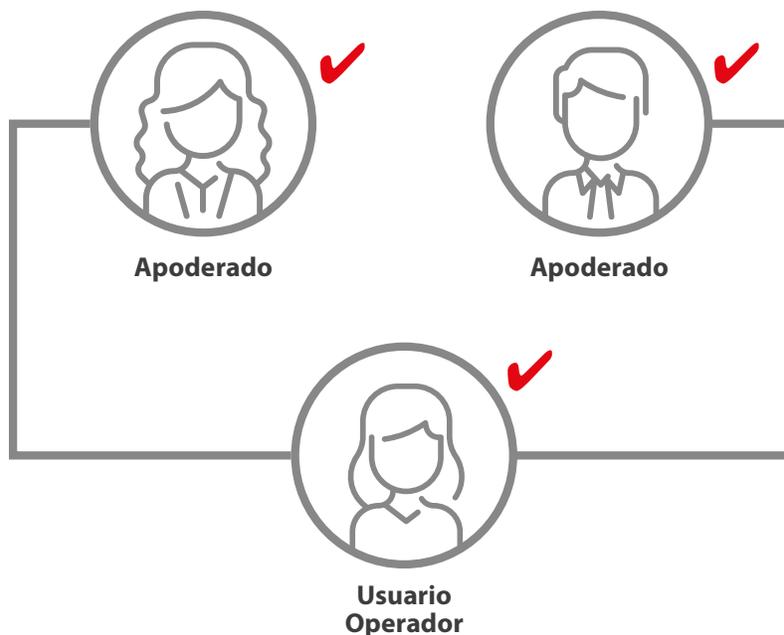
Los flujos de aprobación es una característica de Oficina Virtual que enruta una solicitud a una o más personas para su aprobación o rechazo, siendo parametrizado por el Administrador del Portal Transaccional.

El usuario **Administrador** del portal transaccional podrá realizar las siguientes parametrizaciones:

- > Asignar los usuarios con perfil operadores y apoderado que requiera.
- > Mínimo un (1) usuario apoderado.
- > Realizar diversas combinaciones para el flujo de aprobación.

Ejemplo

- > Flujo de aprobación (1) usuario operador y (1) usuario apoderado.
- > Flujo de aprobación (1) usuario operador y (2) usuarios apoderados.



PORTAL PYME

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

La empresa debe seguir los siguientes pasos para configurar los flujos de aprobación en Oficina Virtual:

- 1 Ingrese al portal transaccional.
- 2 Haga clic en la opción **Administración / Portal / Parámetros Generales**.
- 3 Este número indica la cantidad de usuarios del portal que deben aprobar cada pago y transferencia y aplican para todos los servicios.
- 4 Para finalizar haga clic en **Guardar cambios**.

Tenga en cuenta: Al usuario que sea asignado el servicio de Oficina Virtual el perfil de Operador o Apoderado se le aplicarán para todos los servicios del portal.



¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

- 1 Ingrese al portal transaccional.
- 2 Haga clic en la opción **Administración / Portal / Parámetros Generales**.



The screenshot shows the 'Saldo Consolidados' page. A red circle highlights the 'Parámetros Generales' option in the left-hand navigation menu. The main content area displays a table of account balances.

Tipo	Número	Saldo Total	
Cuenta de ahorros	*****1494	\$ 10.155,21	Elija una consulta
Cuenta corriente	*****7664	\$ 4.275,32	Elija una consulta
Cuenta corriente	*****7672	\$ 3.017,98	Elija una consulta
Cuenta de ahorros	*****3462	\$ 5.676,01	Elija una consulta
Total		\$ 23.124,52	



The screenshot shows the 'Parámetros Generales' configuration page. A red circle highlights the dropdown menu for 'Aprobaciones necesarias para ejecutar transacciones', which is currently set to '1'.

Parámetros para pagos:

- Aprobaciones necesarias para ejecutar transacciones: 1
- Email para notificar pagos automáticos: xxx@davivienda.com
- Tipo de abonos en pagos masivos: uno a uno
- Transferencias solamente a cuentas inscritas: NO

Guardar Cambios

- 3 Este número indica la cantidad de usuarios del portal que deben aprobar cada pago y transferencia y aplican para todos los servicios.

- 4 Para finalizar haga clic en **Guardar cambios**.

PORTAL PYME

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

La empresa debe seguir los siguientes pasos para configurar los flujos de aprobación en Oficina Virtual:

- 1 Ingrese al portal transaccional.
- 2 Haga clic en la opción **Administración / Portal / Administración de Usuarios**.
- 3 Localice el usuario al que se le activará el servicio. Haga clic en el botón **Editar**.
- 4 Seleccione en parámetros transaccionales la empresa que va a transar.
- 5 En la sección de Servicios Autorizados, haga clic en el servicio de **Oficina Virtual**.
- 6 En el campo de permisos se deben seleccionar los siguientes campos de acuerdo al tipo de perfil:
Perfil Apoderado: Se deben activar las opciones **Aprobación de pagos y transferencias, Creación de pagos y transferencias**.
Perfil Operador: Solo se debe activar la opción **Creación de pagos y transferencias**.
- 7 Por último haga clic en **Guardar Datos**. Ingrese la clave y haga clic en **Confirmar Transacción**.

Tenga en cuenta: Al usuario que sea asignado el servicio de Oficina Virtual el perfil de Operador o Apoderado se le aplicarán para todos los servicios del portal.



¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

- 1 Ingrese al portal transaccional.
- 2 Haga clic en la opción **Administración / Portal / Administración de Usuarios**.



The screenshot shows the main navigation menu at the top with options like 'Inicio', 'Consultas y Extractos', 'Pagos y Transferencias', 'Gestión Recursos Humanos', 'Recaudo', 'Comerciales', and 'Atención en Línea'. Below this, there's a sidebar with 'Saldo Consolidados' and a main content area with 'Productos de ahorro e inversiones:'. A red circle highlights the 'Administración de Usuarios' option in the 'Comerciales' dropdown menu.

- 3 Localice el usuario al que se le activará el servicio. Haga clic en el botón **Editar**.

Cliente Empresarial	Tipo Identificación	N° Identificación	Nombre Usuario	Apellido Usuario	Acciones
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	Santiago	Caro	Editar Copiar Inactivar Eliminar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	ANDRES LEONARDO	GONZALEZ QUIÑONES	Editar Copiar Inactivar Eliminar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	Manuel Francisco	Montana Ortega	Editar Copiar Inactivar Eliminar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	CLAUDIA	NARANJO	Editar Copiar Inactivar Eliminar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	prueba	prueba	Editar Copiar Inactivar Eliminar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	Eduard	Gutierrez	Editar Copiar Inactivar Eliminar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	Julieth Viviana	Mosquera Castellanos	Editar Copiar Inactivar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	Leonardo Alfonso	Rivas Fula	Editar Copiar Inactivar Eliminar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	FREDY	ARDILA	Editar Copiar Inactivar Eliminar
PRUEBAS PORTAL PYME OP ELECTRONICAS	Cédula de Ciudadanía	0000	YADY	PRIETO	Editar Copiar Inactivar Eliminar

<< Primero < Atrás 1 de 2 > Siguiente > Último >>

[Crear Nuevo Usuario](#)

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

- 4** Seleccione en parámetros transaccionales la empresa que va a transar.

Perfil del usuario

Usuario Administrador: Si No

Parámetros Transaccionales

Nombre Empresa:

<input checked="" type="checkbox"/>	Transferencias Mismo NIT	<input type="radio"/> Ilimitado <input checked="" type="radio"/> Limitado
<input checked="" type="checkbox"/>	Multiabonos	
<input checked="" type="checkbox"/>	Libranza	
<input type="checkbox"/>	Oficina Virtual	

- 5** En la sección de Servicios Autorizados, haga clic en el servicio de **Oficina Virtual**.

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

- 6** En el campo de permisos se deben seleccionar los siguientes campos de acuerdo al tipo de perfil:

Perfil Apoderado: Se deben activar las opciones **Aprobación de pagos y transferencias,** **Creación de pagos y transferencias.**



Permisos: Pagos y Transferencia ▾

Aprobación de pagos y transferencias Creación de pagos y transferencias

Perfil Operador: Solo se debe activar la opción **Creación de pagos y transferencias.**



Permisos: Pagos y Transferencia ▾

Aprobación de pagos y trans Creación de pagos y transferencias

- 7** Por último haga clic en **Guardar Datos.**
Ingrese la clave y haga clic en **Confirmar Transacción.**



Guardar Datos

Volver

Ingrese el código de confirmación enviado a su celular

Confirmar Transacción

PORTALES EMPRESARIAL Y CORPORATIVO

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

La empresa debe seguir los siguientes pasos para configurar los flujos de aprobación en Oficina Virtual:

- 1 Ingrese al portal transaccional.
- 2 Haga clic en la opción **Administración / Administración de servicios**.
- 3 Elija el servicio **Oficina Virtual** usuario y haga clic en el botón **Editar**.
- 4 Indique el número de firmas autorizadas.
- 5 Haga clic en **Actualizar Servicio**.



¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

- 1 Ingrese al Portal Transaccional.
- 2 Ubique la opción **Administración / Administración de Servicios**.



The screenshot displays the Davivienda portal interface. On the left is a vertical navigation menu with the following items: Ajustes de seguridad, **Administración** (highlighted with a red box), Órdenes de Pago, Pagos, Pago Automático de Servicios Públicos o Privados, Inscripciones, Pago de Productos Davivienda, Transferencias, Usos y Avances, Informes, and Consulta de Productos. A red line connects the 'Administración' menu item to the main content area on the right.

Bienvenido al Portal Empresarial DAVIVIENDA
Todo el Banco DAVIVIENDA a un clic de su empresa.

Call Center Empresarial

Con solo marcar **327 83 60** o **561 88 99** en Bogotá, **01 8000 919 561** desde otras ciudades de Colombia, usted obtiene asesoría e información ágil y oportuna:

- Asesoría sobre los servicios del Portal Empresarial
- Soporte Técnico
- Asesoría sobre sus productos y servicios

¡Su empresa siempre tendrá un asesor del **Banco DAVIVIENDA** dispuesto a atenderlo las 24 horas, 7 días a la semana!

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

3 Elija el servicio **Oficina Virtual** usuario y haga clic en el botón **Editar**.



Administración de Servicios

Resultados de la Búsqueda

Identificación	Nombre Empresa	Nombre Servicio	Acciones
0000	PRUEBAS OPERACIONES ELECTRONICAS LTDA	Extractos Portal	Editar
0000	PRUEBAS OPERACIONES ELECTRONICAS LTDA	Recaudo	Editar
0000	PRUEBAS OPERACIONES ELECTRONICAS LTDA	Inscripciones	Editar
0000	PRUEBAS OPERACIONES ELECTRONICAS LTDA	Pago Automático de Servicios Públicos o Privados	Editar
0000	PRUEBAS OPERACIONES ELECTRONICAS LTDA	Oficina Virtual	Editar
0000	PRUEBAS OPERACIONES ELECTRONICAS LTDA	Pagos Propios	Editar

Anterior Ir a Página 2



Administración de un Servicio

Datos de la Empresa

Identificación Empresa: 03 804154575
Nombre Empresa: PRUEBAS OPERACIONES ELECTRONICAS LTDA

Datos del Servicio

Nombre Servicio: Oficina Virtual
Número de Firmas Autorizadas: 1

Actualizar Servicio
Regresar

4 Indique el número de firmas autorizadas.

5 Haga clic en **Actualizar Servicio**.

PORTALES EMPRESARIAL Y CORPORATIVO

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

La empresa debe seguir los siguientes pasos para configurar los flujos de aprobación en Oficina Virtual:

- 1 Ingrese al portal transaccional.
- 2 Ubique la opción **Administración / Administración de Usuarios**.
- 3 Elija el usuario que desea modificar y frente a él haga clic en el botón **Editar**.
- 4 Elija **Rol Usuario otros servicios**.
- 5 Seleccione la empresa que cuenta con el servicio contratado.
- 6 Escoja el servicio **Oficina Virtual**.
- 7 Elija el rol que va tener el usuario: **Apoderado/Operador**.
- 8 Haga clic en **Asignar rol**.



¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

- 1 Ingrese al Portal Transaccional.
- 2 Ubique la opción **Administración / Administración de Usuarios.**



The screenshot shows the Davivienda portal interface. On the left is a navigation menu with the following items: Ajustes de seguridad, Administración (highlighted with a red box), Servicios, Usuarios Empresa, Asignación Alias, Estadísticas Cliente, Actualización de datos, Órdenes de Pago, Pagos, Pago Automático de Servicios Públicos o Privados, Inscripciones, Pago de Productos Davivienda, and Transferencias, Usos y Avances. A red line connects the 'Administración' menu item to the main content area. The main content area displays a welcome message: 'Bienvenido al Portal Empresarial DAVIVIENDA' and 'Todo el Banco DAVIVIENDA a un clic de su empresa.' Below this is the 'Call Center Empresarial' section, which provides contact information: 'Con solo marcar 327 83 60 o 561 88 99 en Bogotá, 01 8000 919 561 desde otras ciudades de Colombia, usted obtiene asesoría e información ágil y oportuna:'. A map of Colombia is shown with a list of services: 'Asesoría sobre los servicios del Portal Empresarial', 'Soporte Técnico', and 'Asesoría sobre sus productos y servicios'. At the bottom, it states: '¡Su empresa siempre tendrá un asesor del Banco DAVIVIENDA dispuesto a atenderlo las 24 horas, 7 días a la semana!'.

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

- 3** Elija el usuario que desea modificar y frente a él haga clic en el botón **Editar**.

Administración de Usuarios

Filtros de Búsqueda

Tipo Identificación Usuario: Todos

Nro. Identificación Usuario:

Nombre de Usuario:

Servicio: Todos

Resultados de la Búsqueda

Tipo ID	Número ID	Nombre Completo	Acciones
01	0000000000		Eliminar / Editar / Copiar
01	0000000000		Eliminar / Editar / Copiar

- 4** Elija **Rol Usuario otros servicios**.

Nuevo Usuario Eliminar Actualizar

Agregar Rol a Usuario

Rol Usuario Administrador

Rol Usuario Otros Servicios

- 5** Seleccione la empresa que cuenta con el servicio contratado.

Agregar Rol a Usuario

Rol Usuario Administrador

Rol Usuario Otros Servicios

Empresa: -- Seleccione opción --

Servicio: -- Seleccione opción -- Perfil

Estado Perfil: Vigente

¿CÓMO SE CONFIGURAN LOS FLUJOS DE APROBACIÓN EN OFICINA VIRTUAL?

6 Escoja el servicio **Oficina Virtual**.

Agregar Rol a Usuario

Rol Usuario Administrador
 Rol Usuario Otros Servicios

Empresa: -- Seleccione opción --
 Servicio: -- Seleccione opción -- Perfil
 Estado Perfil: Vigente

Nuevo Usuario Eliminar Actualizar

Perfil: -- Seleccione opción --

Asignar Rol

7 Elija el rol que va tener el usuario: **Apoderado/Operador**.

-- Seleccione Opcion --

-- Seleccione Opcion --

Apoderado

Operador

8 Haga clic en **Asignar rol**.

2

MÓDULO DE OFICINA VIRTUAL

MÓDULO DE OFICINA VIRTUAL

¿CÓMO SE ACCEDE A OFICINA VIRTUAL DESDE LOS PORTALES?

Una vez contratado el servicio el cliente podrá acceder al módulo **Oficina Virtual** desde los portales empresarial, pyme o corporativo, con cualquiera de los dos perfiles Operador o Apoderado.



Administración

Órdenes de Pago

Pagos

Pago Automático de Servicios Públicos o Privados

Inscripciones

Pago de Productos Davivienda

Transferencias, Usos y Avances

Informes

Consulta de Productos

Consulta de Créditos

Consulta de Planes Institucionales

Certificaciones, Extractos y Paz y Salvos

Atención en línea

Oficina Virtual
Gestión de solicitudes

DAVIVIENDA

Bienvenido al Portal En
Todo el Banco DAVIVIENDA a u

Call Center Empresarial
Con solo marcar **327 83 60** o **561 88 99** Colombia, usted obtiene asesoría e inform

• Asesor
• Sopor
• Asesor

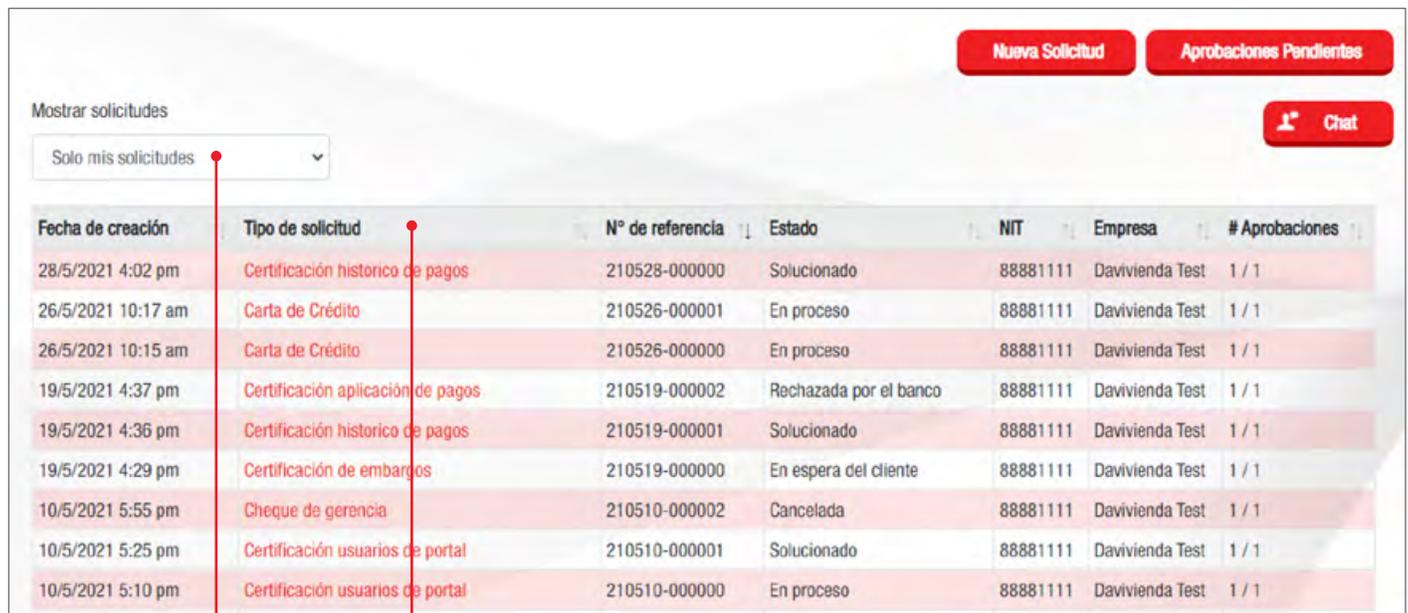
¡Su empresa siempre tendrá un asesor de 7 días a la semana!

BAN
AQUÍ, LO TIEN

Copyright

CONSULTA DE SOLICITUDES

Página principal - Perfil apoderado



Fecha de creación	Tipo de solicitud	N° de referencia	Estado	NIT	Empresa	# Aprobaciones
28/5/2021 4:02 pm	Certificación historico de pagos	210528-000000	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
26/5/2021 10:17 am	Carta de Crédito	210526-000001	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1
26/5/2021 10:15 am	Carta de Crédito	210526-000000	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:37 pm	Certificación aplicación de pagos	210519-000002	Rechazada por el banco	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:36 pm	Certificación historico de pagos	210519-000001	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:29 pm	Certificación de embargos	210519-000000	En espera del cliente	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:55 pm	Cheque de gerencia	210510-000002	Cancelada	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:25 pm	Certificación usuarios de portal	210510-000001	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:10 pm	Certificación usuarios de portal	210510-000000	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1

- 1 Mostrar solicitudes:**
 El usuario podrá realizar la búsqueda utilizando los siguientes filtros:
 - > **Solo mis solicitudes:**
Las solicitudes radicadas por el usuario.
 - > **De cualquiera de mi organización:**
Las solicitudes radicadas por todos los usuarios de una misma empresa.
- 2** Una vez el cliente acceda a la página principal de Oficina Virtual se le presentará un listado con todas las solicitudes que ha registrado.

 En esta ventana encontrará las columnas:
 - > Fecha de creación
 - > Tipo de solicitud
 - > Número de referencia
 - > Estado
 - > NIT
 - > Empresa
 - > Número de aprobaciones

CONSULTA DE SOLICITUDES

Página principal - Perfil apoderado



Fecha de creación	Tipo de solicitud	N° de referencia	Estado	NIT	Empresa	# Aprobaciones
28/5/2021 4:02 pm	Certificación historico de pagos	210528-00000	Solucionado	8888111	Davivienda Test	1 / 1
26/5/2021 10:17 am	Carta de Crédito	210526-00001	En proceso	8888111	Davivienda Test	1 / 1

- 1 Dar clic en el botón **Nueva Solicitud**; será redireccionado a la página donde encontrará un menú desplegable titulado **Tipo de Solicitud**.



Página principal - Perfil apoderado

- 2 Dar clic en la lista desplegable, escogiendo la opción: **Del servicio a solicitar** y dar clic en el botón **Continuar**.
- 3 Diligenciar los campos solicitados.

CREACIÓN DE SOLICITUDES

Una vez enviada la solicitud el sistema verificará el número de aprobaciones requeridas por la empresa a la cual el contacto pertenece. Si se cuenta con el total de aprobaciones, el sistema coloca la solicitud en estado **Solicitud aprobada** y se muestra el siguiente mensaje:

La solicitud ha sido enviada con éxito y será gestionada por uno de nuestros asesores.

El número de su solicitud es: 201019-000032

[Consultas](#)

En caso de que el usuario cuente con un perfil operador o se tenga más de un usuario apoderado que autorice, el sistema colocará la solicitud en estado **Solicitud pendiente de aprobación**. Allí encontrará el siguiente mensaje:

La solicitud se encuentra pendiente de aprobación y será gestionada por nuestros asesores una vez cuente con la totalidad de aprobaciones.

El número de su solicitud es: 201002-000000

[Consultas](#)

APROBACIONES PENDIENTES

Página principal - Perfil apoderado

Nueva Solicitud
Aprobaciones Pendientes

Mostrar solicitudes

Solo mis solicitudes

Chat

Fecha de creación	Tipo de solicitud	N° de referencia	Estado	NIT	Empresa	# Aprobaciones
28/5/2021 4:02 pm	Certificación historico de pagos	210528-000000	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
26/5/2021 10:17 am	Carta de Crédito	210526-000001	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1
26/5/2021 10:15 am	Carta de Crédito	210526-000000	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:37 pm	Certificación aplicación de pagos	210519-000002	Rechazada por el banco	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:36 pm	Certificación historico de pagos	210519-000001	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:29 pm	Certificación de embargos	210519-000000	En espera del cliente	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:55 pm	Cheque de gerencia	210510-000002	Cancelada	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:25 pm	Certificación usuarios de portal	210510-000001	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:10 pm	Certificación usuarios de portal	210510-000000	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1

- 1 El usuario con el perfil de apoderado debe dar clic en el botón **Aprobaciones Pendientes**.

APROBACIONES PENDIENTES

Perfil apoderado



Mostrar solicitudes

Solo mis solicitudes

Nueva Solicitud Aprobaciones Pendientes Chat

Fecha de creación	Tipo de solicitud	N° de referencia	Estado	NIT	Empresa	# Aprobaciones
28/5/2021 4:02 pm	Certificación historico de pagos	210526-000000	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
26/5/2021 10:17 am	Carta de Crédito	210526-000001	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1
26/5/2021 10:15 am	Carta de Crédito	210526-000000	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:37 pm	Certificación aplicación de pagos	210519-000002	Rechazada por el banco	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:36 pm	Certificación historico de pagos	210519-000001	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
19/5/2021 4:29 pm	Certificación de embargos	210519-000000	En espera del cliente	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:55 pm	Cheque de gerencia	210510-000002	Cancelada	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:25 pm	Certificación usuarios de portal	210510-000001	Solucionado	88881111	Davivienda Test	1 / 1
10/5/2021 5:10 pm	Certificación usuarios de portal	210510-000000	En proceso	88881111	Davivienda Test	1 / 1

2 Mostrar solicitudes:

El usuario podrá realizar la búsqueda utilizando los siguientes filtros:

- > **Solo mis solicitudes:** Muestra las solicitudes radicadas por el usuario autenticado y que se encuentren en estado pendientes de aprobación.
- > **De cualquiera de mi organización:** Muestra todas las solicitudes radicadas cliente empresarial + NIT y que se aprobación.

3 Se le mostrará el listado de las solicitudes que se encuentran en estado **Solicitud pendiente de aprobación**, con los siguientes campos:

En esta ventana encontrará las columnas:

- > Fecha de creación
- > Tipo de solicitud
- > Número de referencia
- > Estado
- > NIT
- > Empresa
- > Número de aprobaciones

APROBACIONES PENDIENTES

Mostrar solicitudes

Solo mis solicitudes

Fecha de creación	Tipo de solicitud
21/4/2021 11:56 am	Certificación usuarios de portal

Dar clic en el campo **Tipo de solicitud**, el sistema mostrará la información con la cual esta solicitud fue registrada junto con las opciones: **Volver**, **Aprobar** y **Rechazar**.

Solicitud de Cheques de Gerencia # 200827-000007

Creado por: Actualizado	Enrique Ballestas 27/08/2020 04:28 PM	Estado Aprobaciones Obtenidas	Pendiente de aprobación 1	Creado Aprobaciones Requeridas	27/08/2020 04:28 PM 2
----------------------------	--	----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

Volver **Rechazar** **Aprobar** Usted ya ha dado respuesta a esta solicitud.

FORMULARIO PARA SOLICITUD CHEQUE DE GERENCIA

Relación de cuenta a debitar

Tipo de cuenta	Número de cuenta
Monto a solicitar	Datos completos del beneficiario del cheque
Descripción del pago	Oficina corporativa

Volver: Regresar a la pantalla de **Consultas**.

Aprobar: Se agregará una aprobación al contador de aprobaciones de la solicitud, y a continuación se verificará el número de aprobaciones requeridas por la empresa a la cual pertenece la solicitud. Si el número de aprobaciones en el contador es igual al número de aprobaciones parametrizadas por la empresa, el sistema colocará la solicitud en estado "Solicitud aprobada". En caso contrario, la solicitud continuará en estado "Pendiente de aprobación".

Rechazar: Se le mostrará un mensaje emergente de confirmación con el texto "¿Está seguro que desea rechazar esta solicitud?", al dar clic en la opción Rechazar, la solicitud será rechazada. En caso contrario se cerrará el mensaje emergente. Una vez la solicitud sea rechazada por el usuario apoderado el sistema colocará la solicitud en estado "Rechazada". Y se mostrará el mensaje "Nos permitimos informarle que la solicitud Número de referencia ha sido rechazada". Al entrar la solicitud en este estado, ésta no podrá ser aprobada posteriormente.

ESTADOS DE SOLICITUDES

Oficina Virtual cuenta con los siguientes estados automáticos, que se dan por la interacción del cliente desde su portal:

Pendiente de aprobación

- > Son aquellas solicitudes que podrán ser aprobadas o rechazadas por el usuario apoderado que tenga parametrizado la empresa.
- > No cumplen con el número de aprobaciones solicitadas por el cliente para pasar al estado "Aprobada" y ser remitidas al Banco Davivienda para su gestión.
- > No han sido finalizadas por parte del cliente, por lo tanto, no han sido enviadas al Banco Davivienda para su gestión.

Aprobada

- > Cumplen con el número de aprobaciones solicitadas por el cliente y no podrán ser rechazadas por algún usuario.
- > Esta solicitud se encuentra pendiente de asignación a un agente de Davivienda y una vez asignada empezará a dar trámite a la solicitud.

Rechazada

- > Han sido rechazadas por alguno de los contactos de la empresa con perfil Apoderado en el portal transaccional del cliente.
- > No podrán ser aprobadas, asignadas o modificadas.

Actualizado

- > Indica que un cliente generó una respuesta o realizó un comentario sobre una solicitud desde el módulo de Oficina Virtual.

Oficina Virtual cuenta con los siguientes estados, que se dan por la interacción desde las áreas operativas a la gestión de las solicitudes:

Asignada

- > Fueron asignadas a un agente del Banco Davivienda para su respectivo trámite.

En espera del cliente

- > Requieren información por parte de un agente del Banco de Davivienda y está en espera de respuesta del cliente.

En proceso

- > Indica que un agente del Banco Davivienda se encuentra trabajando en la solicitud.

Rechazada por el banco

- > Han sido rechazadas por un agente del Banco Davivienda. Es un estado definitivo no se podrá realizar algún tipo de gestión adicional sobre la solicitud.

Solucionada

- > Han finalizado su proceso de gestión. Es un estado definitivo no se podrá realizar algún tipo de gestión adicional sobre la solicitud.

ATENCIÓN DE SOLICITUDES

En el estado **En espera del cliente**, ingrese a la solicitud que requiere alguna aclaración en particular para escribir y adjuntar los documentos requeridos y dar solución a la novedad.

Actualizar esta solicitud

Agregue información adicional a la solicitud

Anexe documentos adicionales

Seleccionar archivo

Enviar



DAVIVIENDA