

## **Manual de Oficina en Línea Portal de Recaudos**

Un documento que te ayudará a gestionar tus pólizas

## Tabla de contenido

### Contenidos

<b>Solicitud de recaudo</b> .....	<b>3</b>
1 paso - Solicitudes .....	6
2 paso - Registra tu cliente y producto .....	6
3 paso - sube tus archivos .....	10
4 paso - ¿Tienes un comentario? .....	10
<b>Legalización de pagos</b> .....	<b>16</b>
Tabla con el listado de pólizas .....	19
Flujo automático .....	21
Flujo manual .....	27
<b>Solicitud de cartera</b> .....	<b>33</b>
Solicitud de cartera .....	34
<b>Solicitud de comisiones</b> .....	<b>39</b>
1 paso - Solicitudes .....	41
2 paso - Sube tus archivos .....	42
3 paso - Haz tus comentarios y aclaraciones .....	43
<b>Módulo de cartera</b> .....	<b>45</b>



## Guía para radicar Solicitudes de recaudo a través de Oficina en Línea

Un documento que te ayudará a gestionar tus pólizas

## Ingreso a Oficina en Línea

1. Ingresa a [oficinaenlinea.libertyseguros.co](http://oficinaenlinea.libertyseguros.co) y escribe tu **Usuario** y **Contraseña**.  
Luego haz clic en el botón de **Ingresar**.



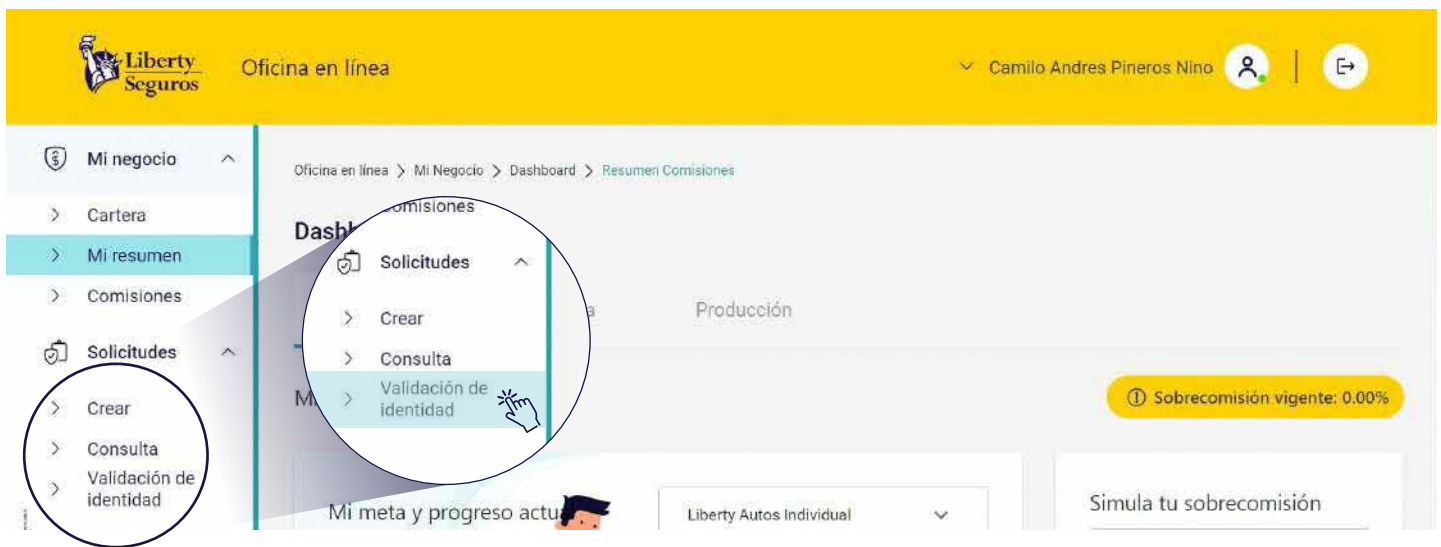
2. En la barra superior haz clic en la opción de **Solicitudes**.



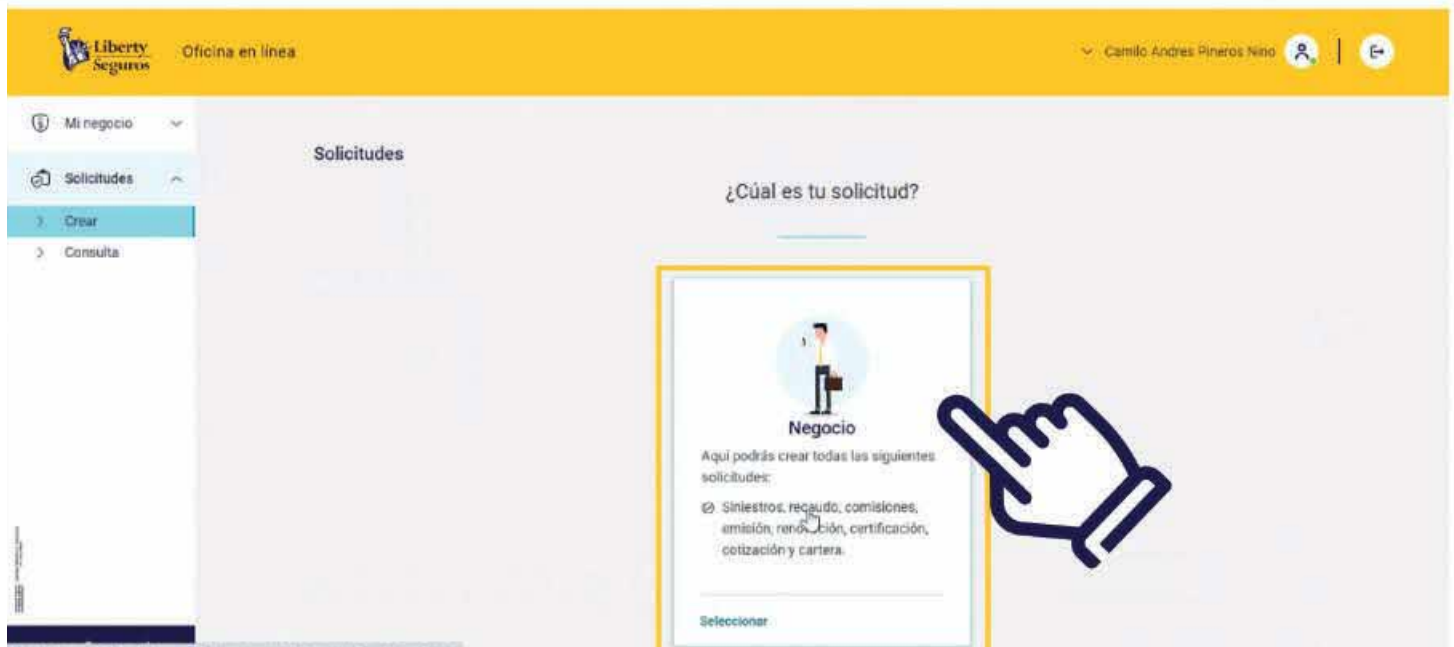
## Ingreso a Solicitudes

3. Luego debes hacer clic en Solicitudes en el menú que se encuentra a la izquierda de la pantalla. Se te desplegarán dos opciones:
- **Crear:** Generar solicitudes de negocio de recaudo.
  - **Consultar:** Consultar el caso y los estados radicados.
  - **Validación de identidad.**

Haz clic en la opción **Crear**.



4. Haz clic en **Negocio** para crear la solicitud.



## 1 paso - Solicitudes

5. Haz clic en opción de **Recaudo**. Luego se te habilitará un recuadro con tres opciones:

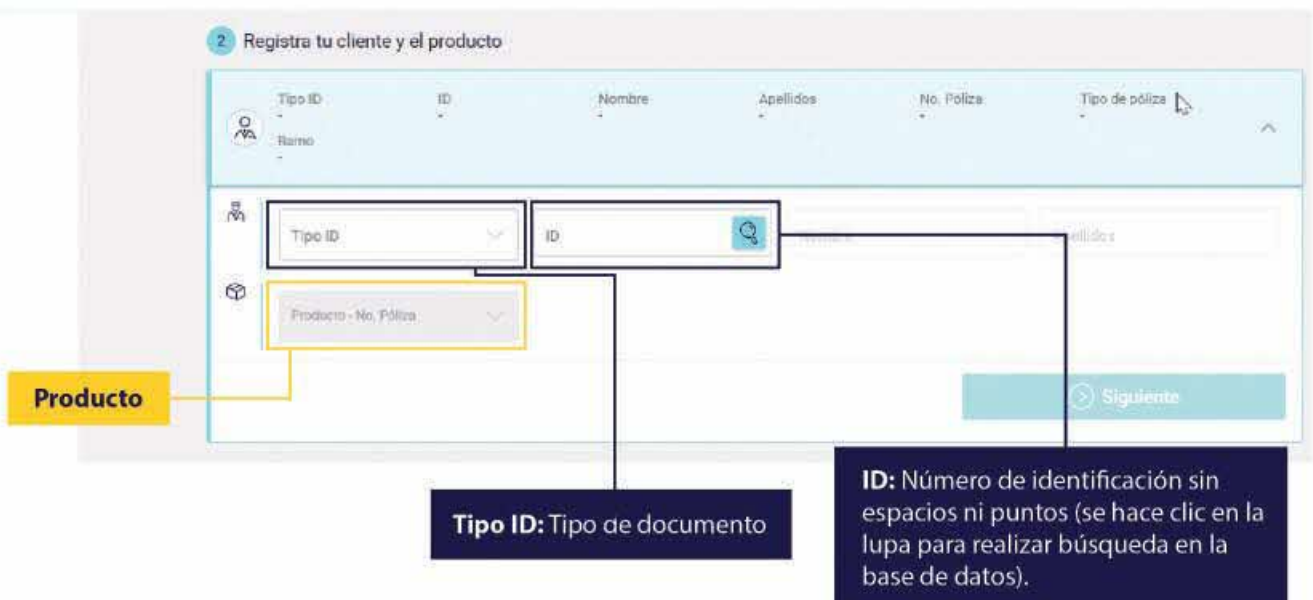
- Reactivación de póliza
- Duplicado de recibo
- Legalización de recaudo

Haz clic en la opción **Reactivación de póliza**.



## 2 paso - Registra tu cliente y el producto

6. Ahora debes registrar los datos del cliente y del producto.



7. Si el cliente **no está asociado a la clave con la que se está radicando la solicitud** aparecerá un aviso de **DATOS NO ENCONTRADOS**.

Haz clic en **Cerrar**.



8. Si deseas cambiar el número de identificación debes hacer clic en el recuadro de ID y aparecerá un recuadro para confirmar el cambio del número.

Haz clic en **Cambiar**.

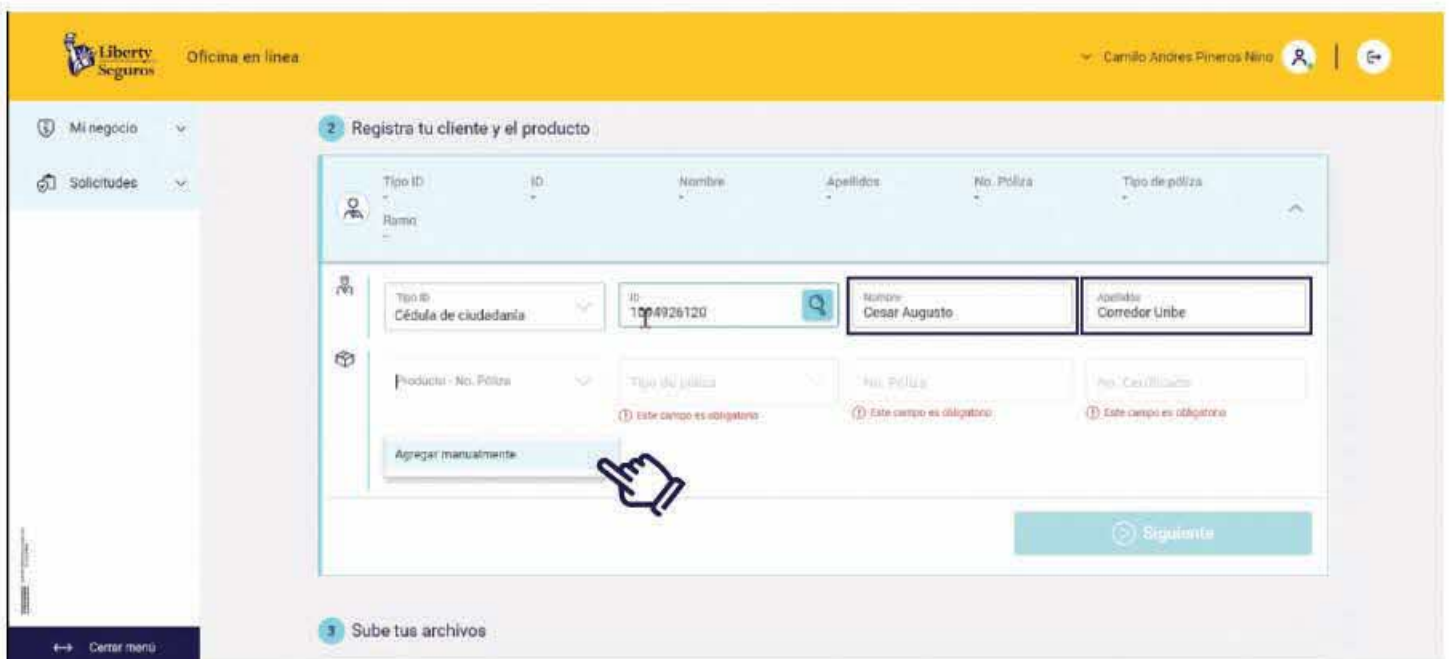


9. Si vemos este recuadro nos está indicando que el cliente está registrado pero no tiene pólizas asociadas o vigentes a esta cartera.

Haz clic en **Cerrar**.



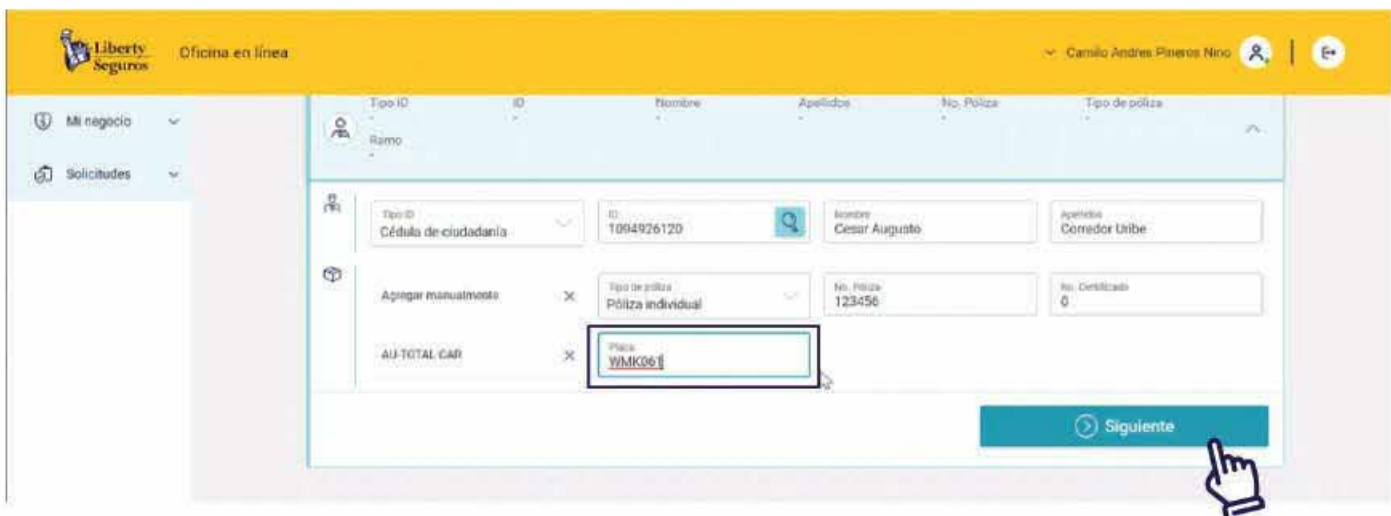
10. Se completarán automáticamente los datos de nombre y apellido del cliente y estará habilitado el recuadro para Producto para que sea diligenciado manualmente.



11. Una vez seleccionado manualmente, debes ingresar:

- **Tipo de póliza.**
- **Número de póliza.**
- **Número de certificado (esta información la pueden recibir del PDF de póliza).**
- **Ramo.** (Si seleccionas un ramo que tiene relación con un vehículo deberás colocar la placa de este vehículo.)

Luego haz clic en **Siguiente**.



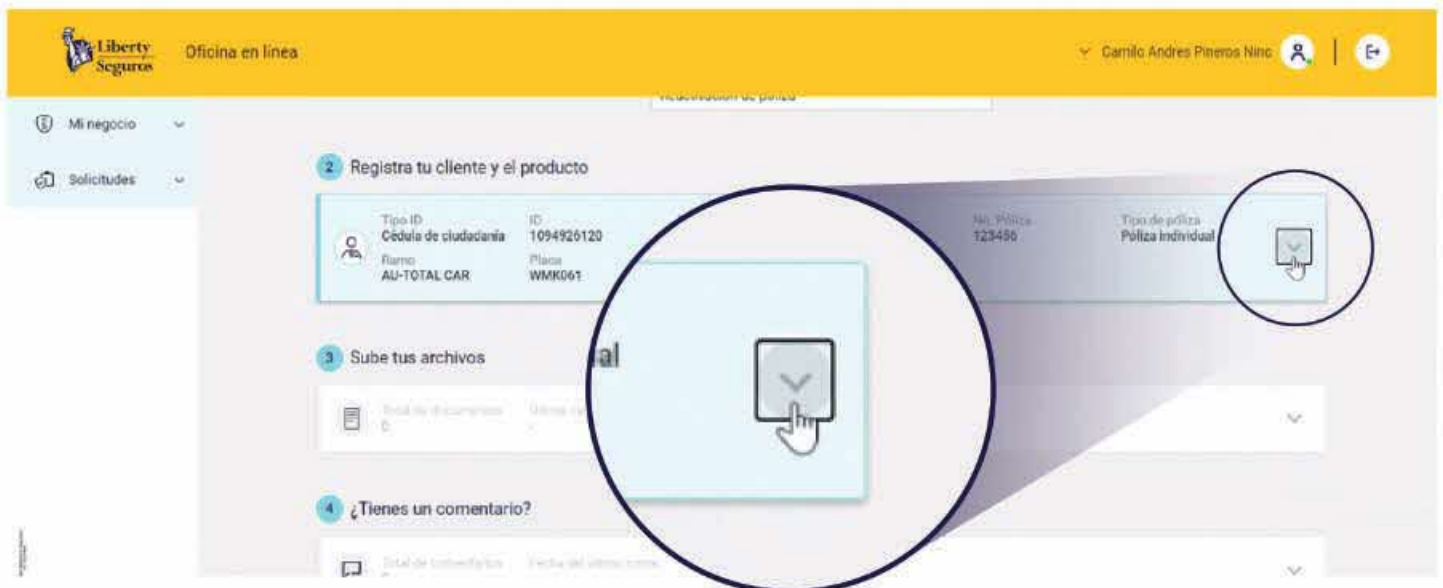
Liberty Seguros Oficina en línea

Camillo Andres Pineros Nino

Tipo ID	ID	Nombre	Apellido	No. Póliza	Tipo de póliza
Cédula de ciudadanía	1094926120	Isaiah	Cesar Augusto		
Aprender manualmente	X	Tipo de póliza	Póliza individual	No. Póliza	123456
AU-TOTAL CAR	X	Placa	WMK061	No. Certificado	0

Siguiente

12. Si deseas editar o ajustar algún dato puedes hacer clic en la flecha que se encuentra a la derecha del recuadro.



Liberty Seguros Oficina en línea

Camillo Andres Pineros Nino

2 Registra tu cliente y el producto

Tipo ID	ID	No. Póliza	Tipo de póliza
Cédula de ciudadanía	1094926120	123456	Póliza individual
Ramo	Placa		
AU-TOTAL CAR	WMK061		

3 Sube tus archivos

4 ¿Tienes un comentario?

### 3 paso - Sube tus archivos

13. Debemos subir a la plataforma el comprobante de pago haciendo clic en Examinar.

Tipos de documento que puedes subir:  
**xls, xlsx, pdf, png, jpg, doc, dot, txt, csv, docx, jpeg.**  
El peso máximo de un archivo es de **10Mb.**

Si no cumples con la extensión y el peso del archivo la plataforma te avisará.

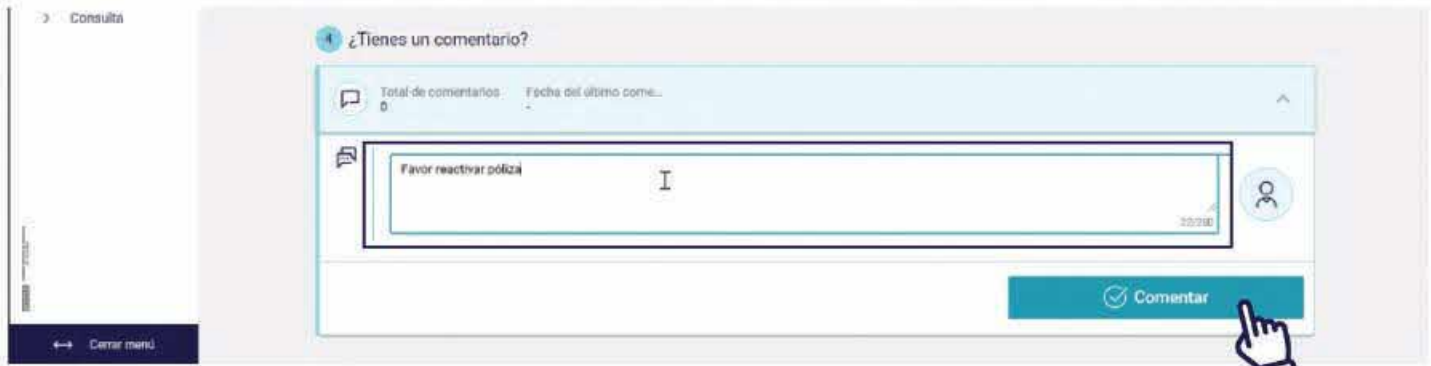
Luego de subir el archivo damos clic en **Siguiente**.



### 4 paso - ¿Tienes un comentario?

14. En el cuarto paso debes incluir tus comentarios y especificaciones.

Luego haz clic en **Comentar**.



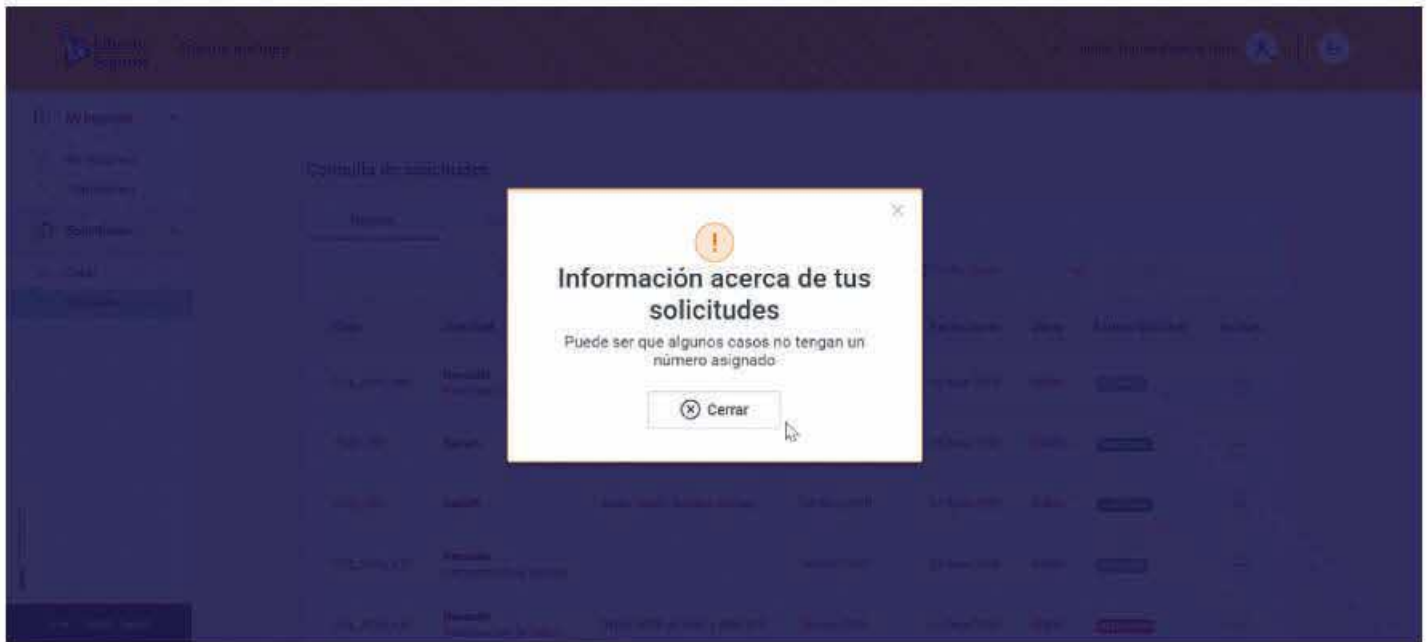


17. Una vez radicada tu solicitud puedes consultar el estado en el texto de **Consultar** o en el menú de la izquierda.

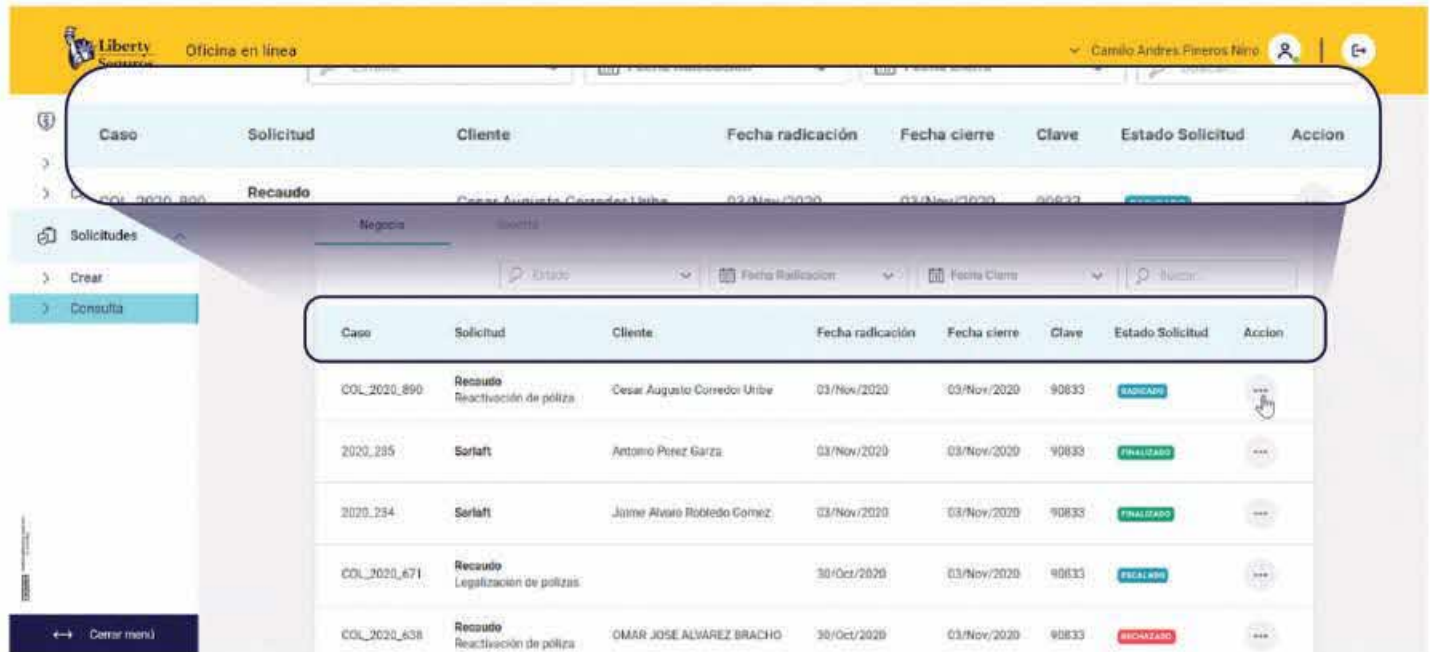


18. Ten en cuenta:

Siempre que visites el espacio de consulta aparecerá un recuadro que nos informa que hay solicitudes que están en creación de número de caso y no aparecerán temporalmente.



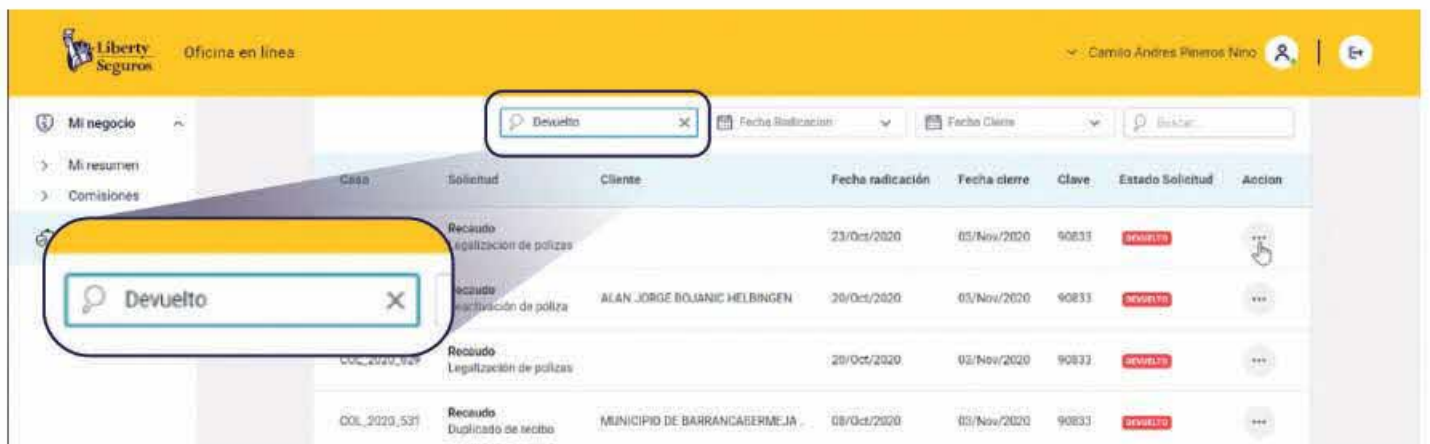
19. Cuando desees Consultar tus solicitudes encontrarás una tabla con las siguientes características:



Caso	Solicitud	Cliente	Fecha radicación	Fecha cierre	Clave	Estado Solicitud	Accion
COL_2020_890	Recaudo Reactivación de póliza	Cesar Augusto Corredor Uribe	03/Nov/2020	03/Nov/2020	90833	RADICADO	...
2020_235	Sorlaft	Antono Perez Garza	03/Nov/2020	03/Nov/2020	90833	FINALIZADO	...
2020_234	Sorlaft	Jaime Alvaro Robledo Gomez	03/Nov/2020	03/Nov/2020	90833	FINALIZADO	...
COL_2020_671	Recaudo Legalización de pólizas		30/Oct/2020	03/Nov/2020	90833	DEVUELTO	...
COL_2020_638	Recaudo Reactivación de póliza	OMAR JOSE ALVAREZ BRACHO	30/Oct/2020	03/Nov/2020	90833	DEVUELTO	...

20. Puedes buscar la póliza por su estado, fecha de radicación o fecha de cierre.

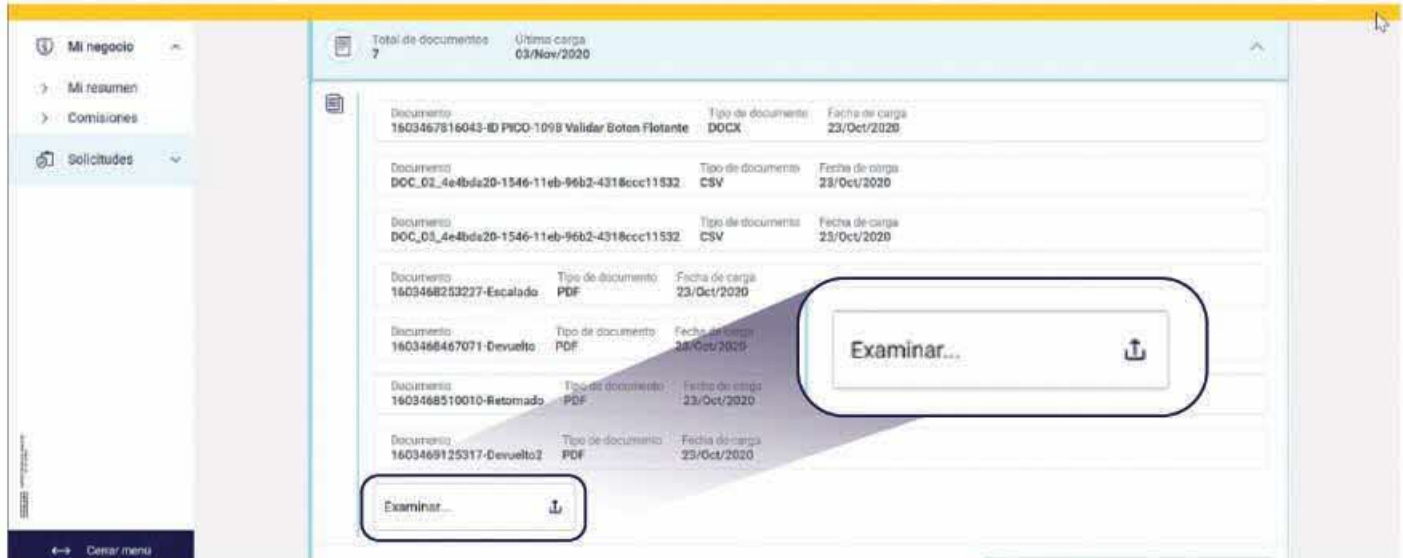
**Si tu solicitud está en estado devuelto debes hacer clic en Acción.**



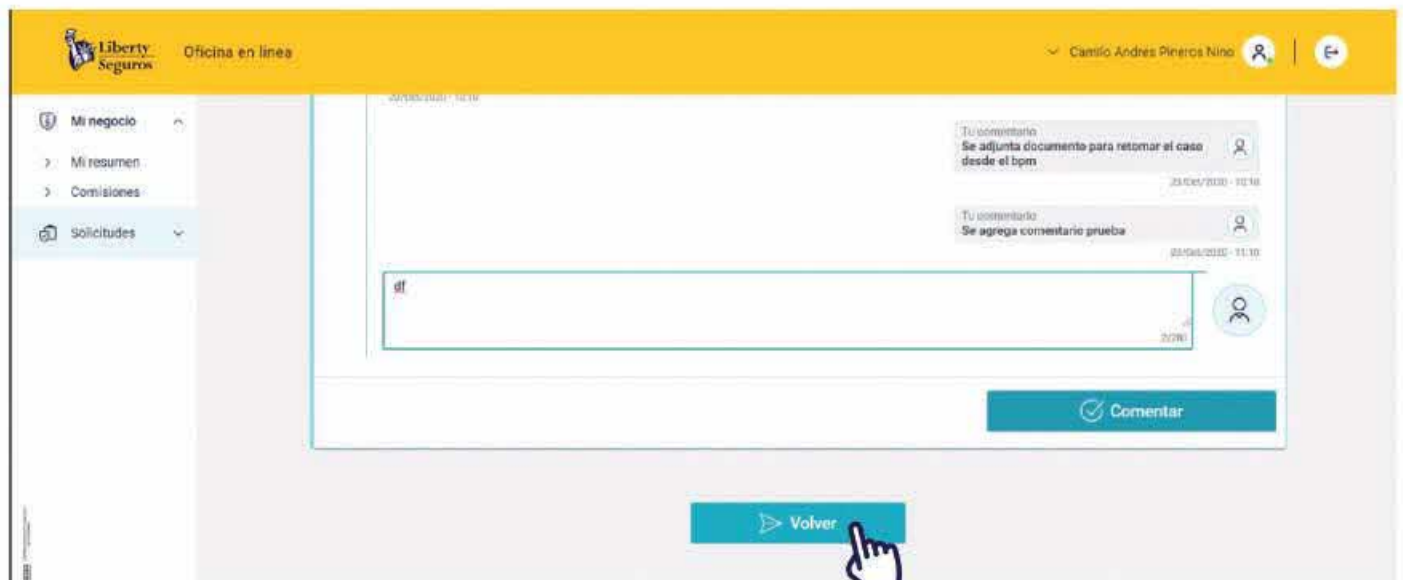
Caso	Solicitud	Cliente	Fecha radicación	Fecha cierre	Clave	Estado Solicitud	Accion
	Recaudo legalización de pólizas		23/Oct/2020	05/Nov/2020	90833	DEVUELTO	...
	Recaudo reactivación de póliza	ALAN JORGE BOJANIC HELBINGEN	26/Oct/2020	05/Nov/2020	90833	DEVUELTO	...
COL_2020_349	Recaudo Legalización de pólizas		29/Oct/2020	02/Nov/2020	90833	DEVUELTO	...
COL_2020_531	Recaudo Duplicado de recibo	MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJIA	08/Oct/2020	05/Nov/2020	90833	DEVUELTO	...



21. Se te habilitará el botón de examinar para agregar nuevos documentos y el botón de nuevo comentario para incluir observaciones.



22. Una vez hemos compartido nuevamente los archivos y realizado el comentario hacemos clic en **Volver**.







**Manual de Legalización de pagos**

El paso a paso que te **guía**

## Ingreso a la plataforma de Oficina en Línea >>

1. Ingresa a Oficina en Línea y escribe tu **usuario y contraseña**.
2. Luego haz clic en **Ingresar**.

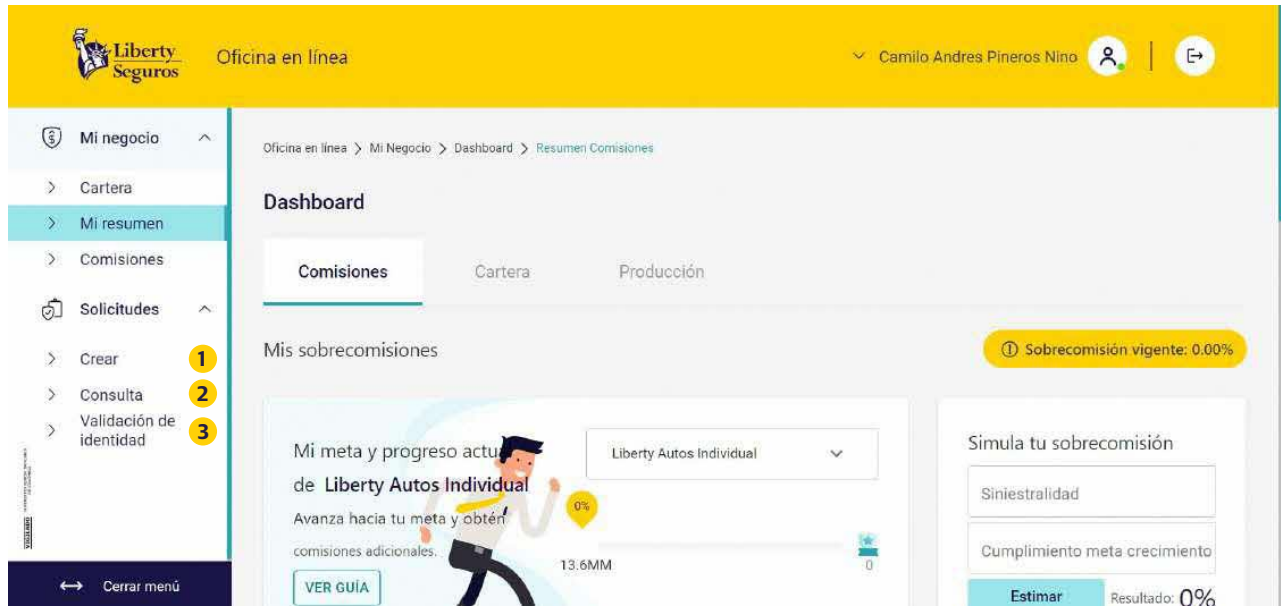


3. En la barra superior ingresa a la opción de **Solicitudes**.




4. Al ingresar encontrarás en el menú de la izquierda el botón de **solicitudes**.
5. Al hacer clic aquí se te **habilitarán dos opciones**:

- 1 **Crear**: Generar solicitudes de negocio de recaudo.
- 2 **Consultar**: Consultar el caso y los estados radicados.
- 3 **Validación de identidad**.



6. Haz clic en la **tarjeta de Negocio**.



7. Haz clic en la opción de **Recaudo**.

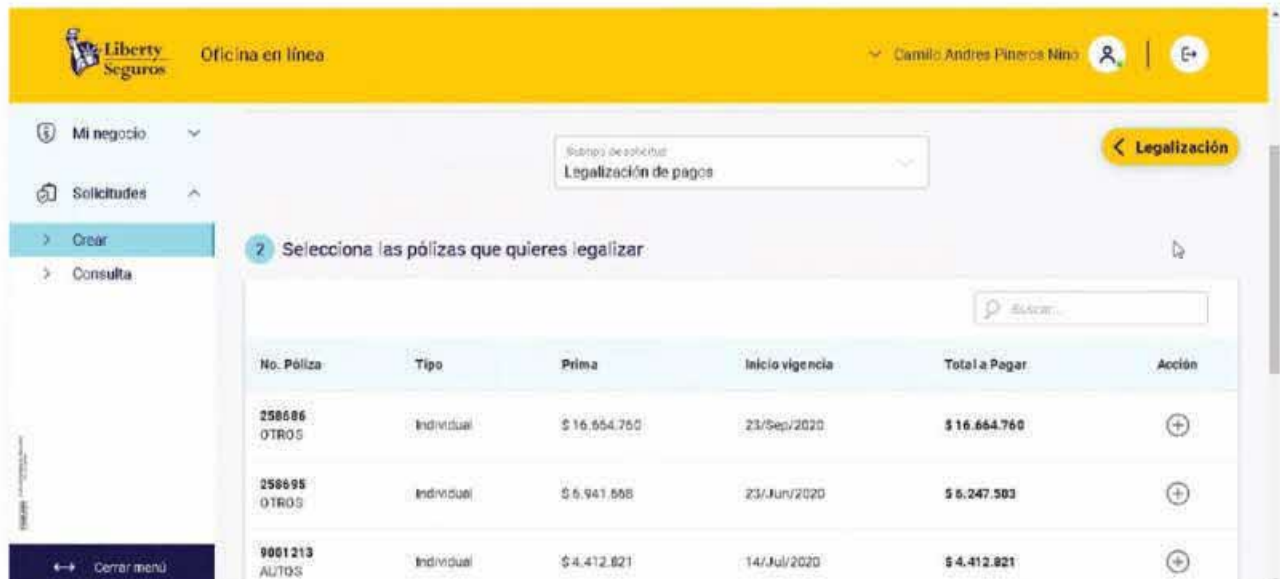


8. Luego se te habilitará un recuadro con **tres opciones**:

- Reactivación de póliza
- Duplicado de recibo
- Legalización de pagos

9. Haz clic en **Legalización de pagos**.

10. Luego de seleccionar Legalización, encontrarás una **tabla con el listado de pólizas** que se encuentran en tu cartera.

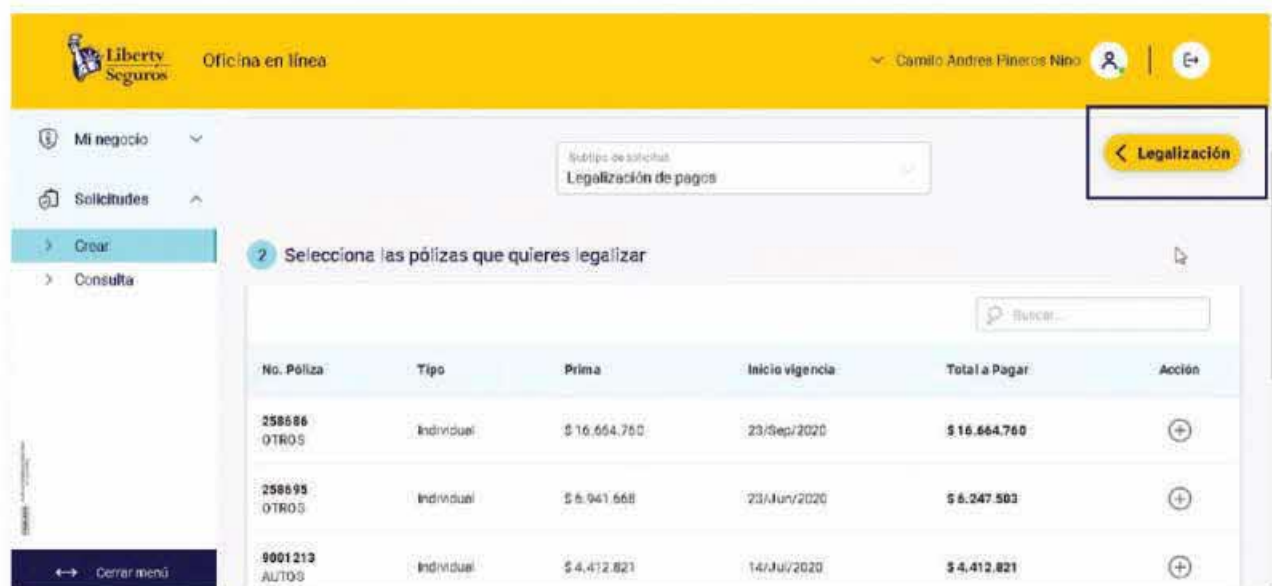


11. Las pólizas estarán descritas por:

- Número de póliza
- Tipo
- Prima
- Inicio de Vigencia
- Total

12. Al hacer **clik en el Más (+)**, añadirás la póliza a la sección de legalización.

13. En la parte superior derecha encontrarás un botón que te permitirá activar la sección de legalización.



No. Póliza	Tipo	Prima	Inicio vigencia	Total a Pagar	Acción
258686 OTROS	Individual	\$ 16.664.760	23/Sep/2020	\$ 16.664.760	+
258695 OTROS	Individual	\$ 6.941.668	23/Jun/2020	\$ 6.247.503	+
9001213 ALTOS	Individual	\$ 4.412.821	14/Jul/2020	\$ 4.412.821	+

14. Puedes retirar la póliza haciendo **clik en la X o en el icono de basura**.

15. Puedes incluir más de una póliza al tiempo a la sección de legalización de pagos.



No. Póliza	Tipo	Prima	Inicio vigencia	Total a Pagar	Acción
258686 OTROS	Individual	\$ 16.664.760	23/Sep/2020	\$ 16.664.760	X
258695 OTROS	Individual	\$ 6.941.668	23/Jun/2020	\$ 6.247.503	X

16. En la sección de legalización de pagos podrás añadir las pólizas **Automáticamente y Manualmente**.









7. Una vez hemos dado clic en legalizar nos pasará automáticamente a la **pestaña de legalizar**.



Legalización de pagos

Automático 1 Manual Legalizar 1

Resumen de legalización

Pólizas que vas a legalizar

Nº Póliza	Rec o Doc	Valor	
258686	4	\$16....	⋮

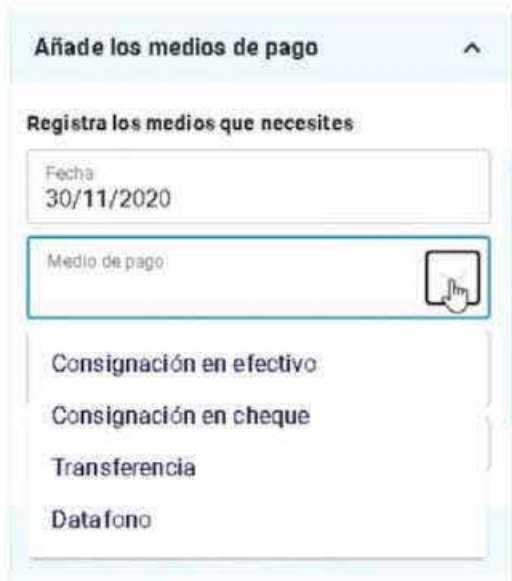
Valor total de tus pólizas

Total  
16664763

Añade los medios de pago

#### Aquí encontraremos:

- **Resumen de legalización** ( en esta sección podremos confirmar todos los recibos que agregamos)
- **Añade los medios de pago:** Aquí deberás añadir.
- **La fecha** en que se realizó el pago.
- **El medio de pago.**



Añade los medios de pago

Registra los medios que necesites

Fecha  
30/11/2020

Medio de pago

Consignación en efectivo

Consignación en cheque

Transferencia

Datafono

**Consignación en efectivo:** Aquí te solicitará Banco (confirma el número de cuenta del banco en el que se realizó el pago) y Sucursal (Pasa el mouse sobre el incognito, aquí podrás encontrar el número de sucursal) en la que realizaste la consignación.

**Consignación en cheque:** Aquí te solicitará Banco (confirma el número de cuenta del banco en el que se realizó el pago) y Sucursal (Pasa el mouse sobre el incognito, aquí podrás encontrar el número de sucursal) en la que realizaste la consignación.

**Transferencia:** Aquí te solicitará Banco (confirma el número de cuenta del banco en el que se realizó el pago) y Sucursal (Pasa el mouse sobre el incognito, aquí podrás encontrar el número de sucursal) en la que realizaste la transferencia.

**Datafono:** Aquí debes ingresar el número de autorización (Lo encontrarás en el baucher que se genera en el datafono) y la franquicia de tu tarjeta (máster Card, American Express, Visa o Diners).





10. Te aparecerá una pantalla **confirmándote la solicitud.**



## Flujo manual

El proceso de legalización de una póliza manual se realiza cuando la póliza se encuentra cancelada y queremos legalizar el pago.

Solo se reactivan pólizas con soporte de pago antes de la anulación (transferencia y/o consignación en banco).


1. Registra los datos del tomador, como:

**Legalización de pagos**

Automático **Manual** Legalizar

Registra los datos del tomador

Tipo de identificación

Identificación 

Nombre

Tipo de póliza

Ramo

- Tipo de identificación.
- Identificación (ingresas el número y haz clic en la lupa para buscar).
- Nombre completo.
- Tipo de póliza (individual o colectiva).
- Ramo de la póliza.

Tipo de identificación

- Carné diplomático
- Cédula de ciudadanía
- Cédula de extranjería
- NIT persona jurídica
- NIT persona jurídica extranjera





Legalización de pagos

Automático ① Manual Legalizar ①

**Registra los medios que necesites**

Fecha  
30/11/2020

Me  
Co  
Bar  
CIT



**Revisa tu sucursal**  
Para Bancolombia debes revisar el número superior derecho en el frente del recibo

Sucursal bancaria

Valor pagado

➕ Registrar

### Valor de Pago

Una vez has ingresado esta información, hacemos clic en **Registrar**.

**Registra los medios que necesites**

Fecha  
30/11/2020


Medio de pago  
Transferencia

Banco  
CITIBANK (no. 5060193217)

Sucursal bancaria  
123

Valor pagado  
16664760

➕ Registrar

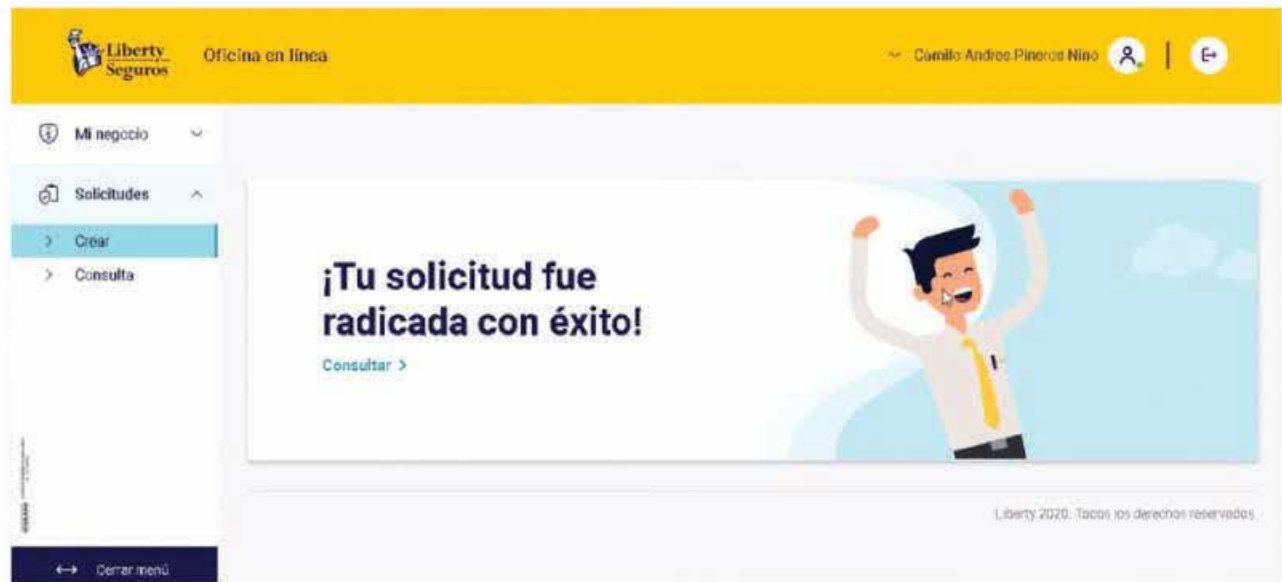
 **Recuerda:**  
Puedes incluir más de un medio de pago en la legalización.

Recuerda que los valores que registras en los medios de pago **deben coincidir con el total a legalizar**.





8. Te aparecerá una pantalla confirmándote la solicitud.



**Consulta de cartera pendiente de pago**

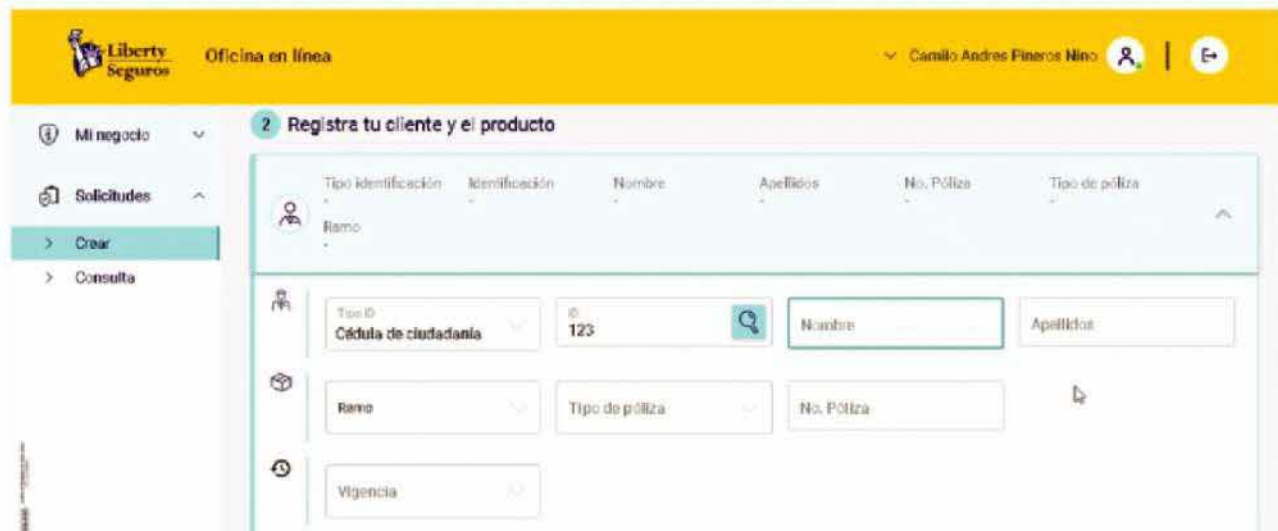
El paso a paso que te **guía**

## Solicitud de cartera >>

1. Para realizar una solicitud de cartera debemos hacer **clic en Solicitudes** y luego en **Crear**.
2. Una vez allí se desplegará un menú, hacemos clic en **Negocio** y luego elegimos la opción **Cartera**.

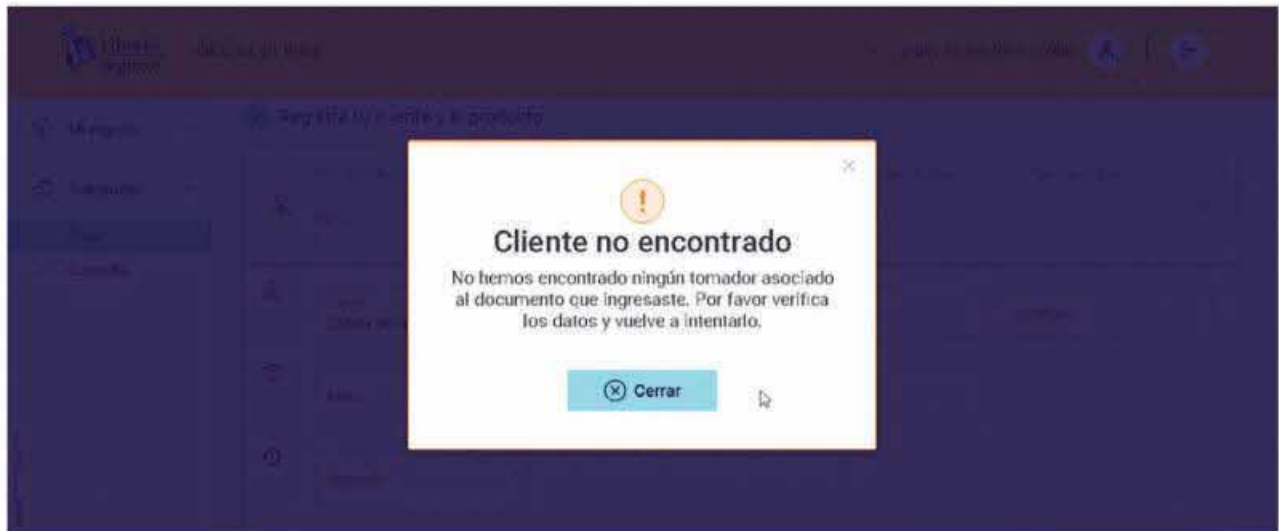


3. Luego de seleccionar el subtipo debemos **registrar a tu cliente y el producto**:

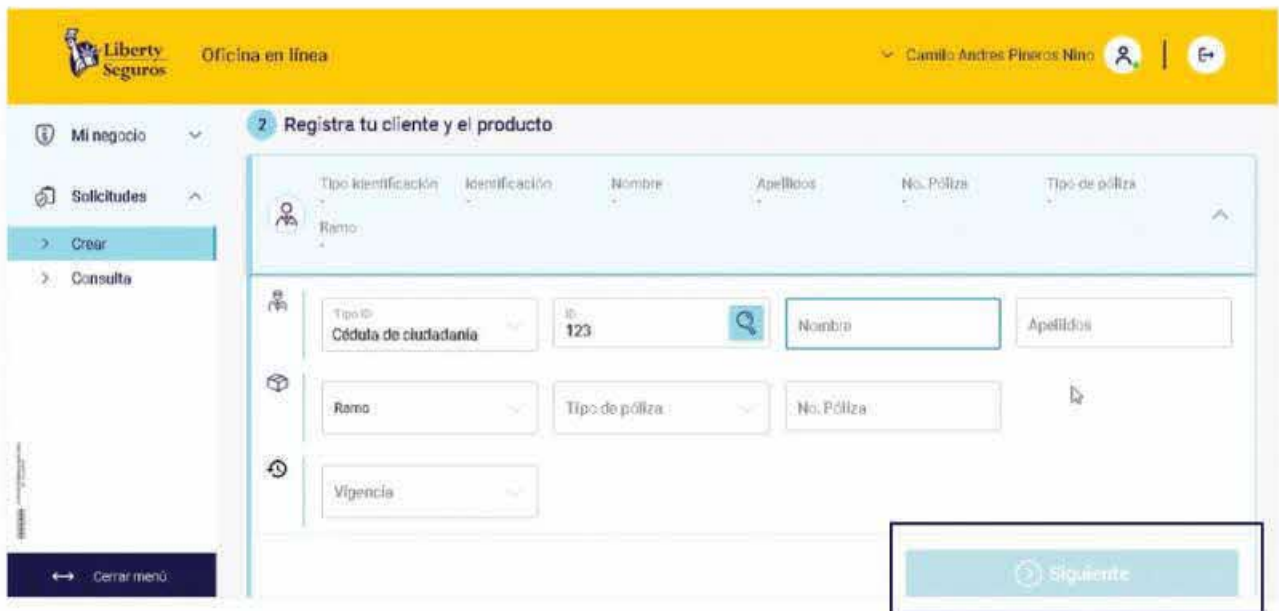


4. Seleccionamos el Tipo de ID y llenamos los siguientes campos:

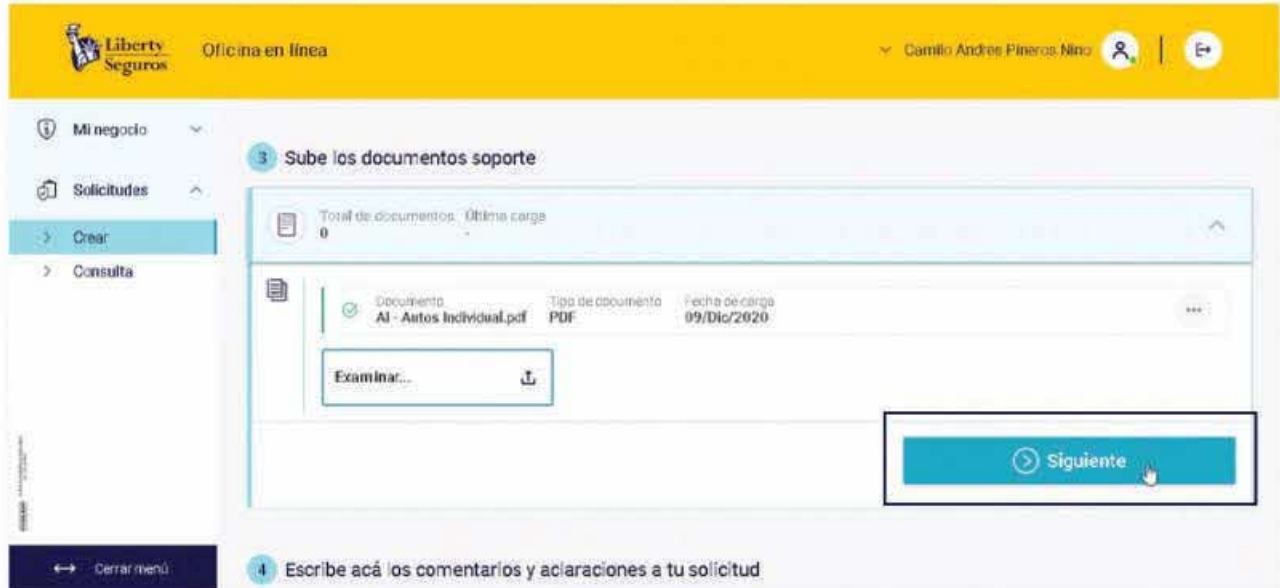
- Ingresamos el **número**  
(Cuando el cliente no se encuentra registrado en nuestra base aparecerá un aviso que dice Cliente no encontrado)
- **Nombre y Apellidos** (estos datos aparecerán si ya se encuentra registrado)
- El ramo o **producto**
- **Tipo de póliza**
- **Número de póliza**
- **Vigencia**



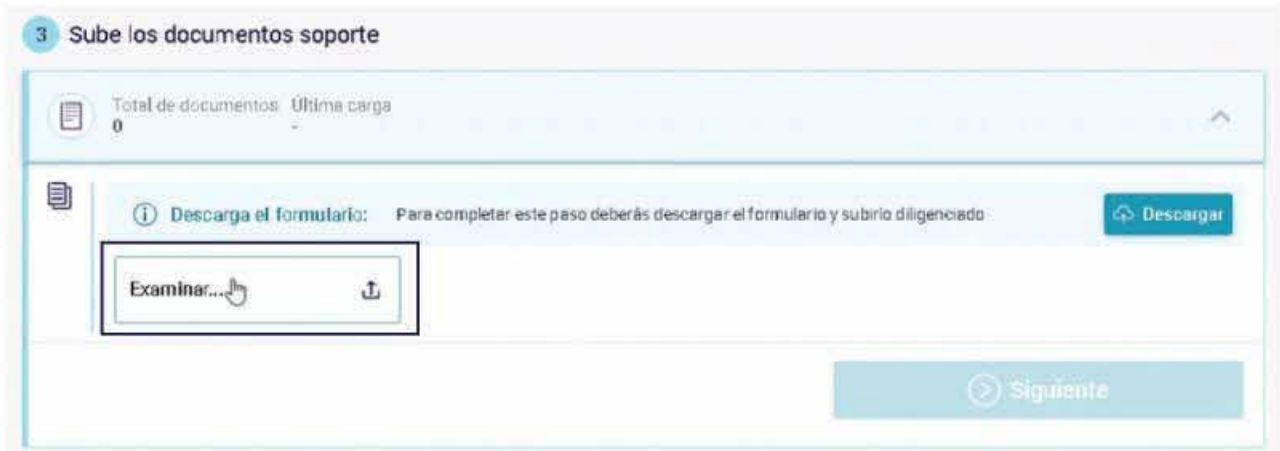
5. Una vez hemos llenado estos campos damos clic en **Siguiente**.



6. En el tercer paso debemos **subir los documentos de soporte de la solicitud**.



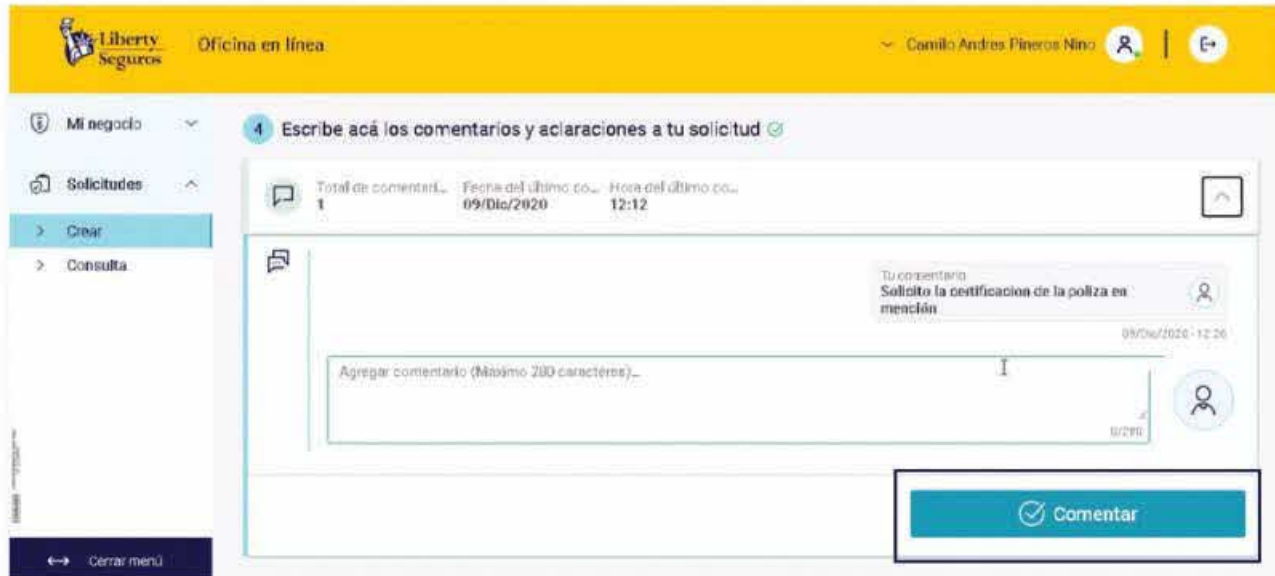
7. Haz clic en el botón de **Examinar** para incluir el documento. (Recuerda que puedes subir un archivo que pese máximo 10mb)  
 8. Luego de tener los documentos correspondientes has **clic en Siguiente**.



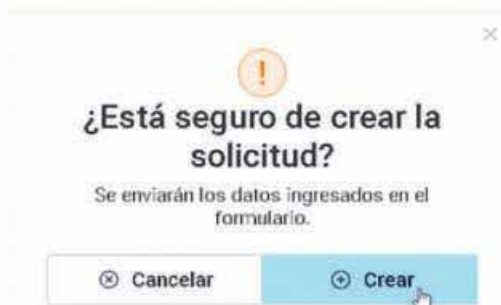
9. Si realizas tu solicitud con el subtipo devolución de primas se te habilitará una opción para descargar el formulario de inscripción de cuentas para transferencias. Este formulario debe ser diligenciado a mano y escaneado para luego ser subido por medio del botón **Examinar**.



10. En el cuarto paso deberás **incluir los comentarios** o aclaraciones que se deban tener en cuenta en la solicitud.



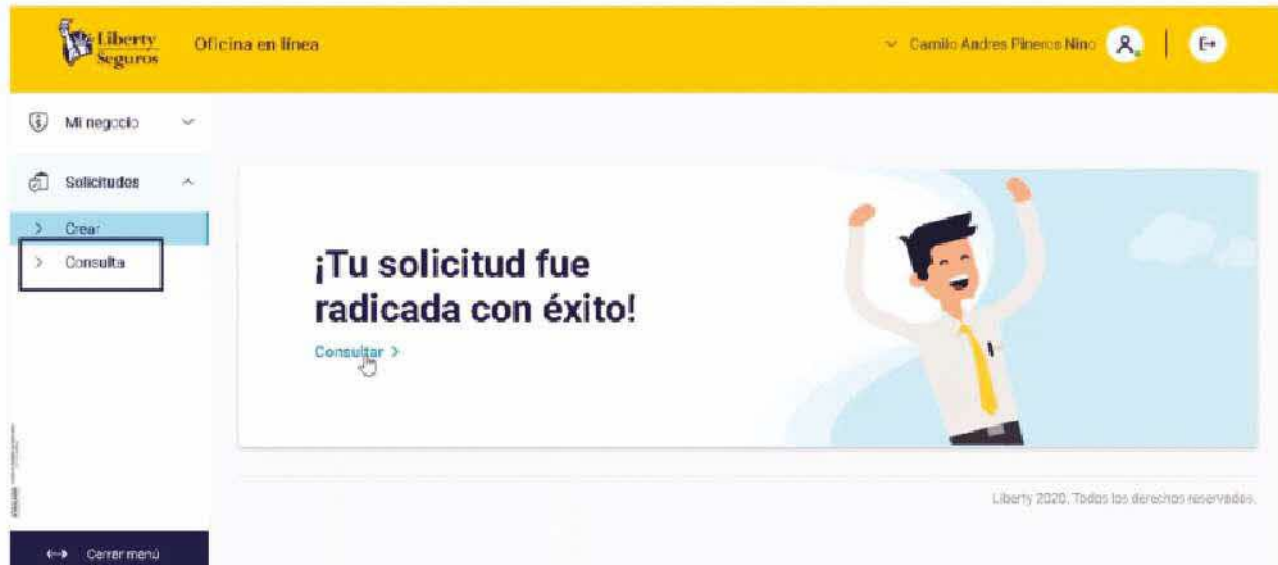
11. Luego de realizar el comentario has clic en **Comentar**.
12. Luego de realizar los 4 pasos damos clic en **crear mi solicitud**.



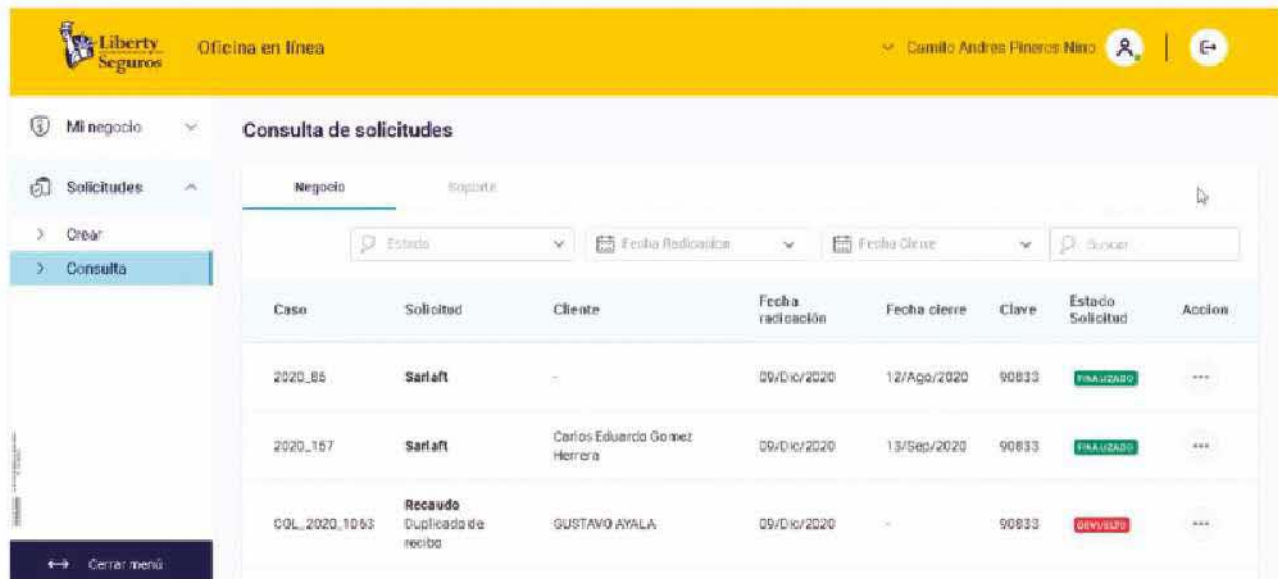
En la ventana flotante damos clic en **Crear**.



13. ¡Perfecto! Se ha creado tu **solicitud correctamente**.



14. Podrás realizar la consulta de tu solicitud haciendo **clik en Consulta** en el panel de la izquierda en Consultar que se encuentra debajo del título. Aquí podrás buscar tus solicitudes por el estado, el tipo de solicitud, el cliente, la fecha de radicación, fecha de cierre, Clave.



- Radicado:** Estado inicial del caso (Responsable Liberty).
- Devuelto:** Debe retomar el caso y corregir la información (Responsable intermediario).
- Escalado:** Se envió al área soporte para solución (responsable Liberty).
- Finalizado:** Caso solucionado.
- Rechazado:** No corresponde al área radicada.





## **Paso a paso** **Solicitud de comisión**



Un documento que te ayudará a gestionar tus pólizas

## Ingreso a Oficina en Línea

1. Ingresa a [oficinaenlinea.libertyseguros.co](http://oficinaenlinea.libertyseguros.co) y escribe tu **Usuario** y **Contraseña**. Luego haz clic en el botón de **Ingresar**.



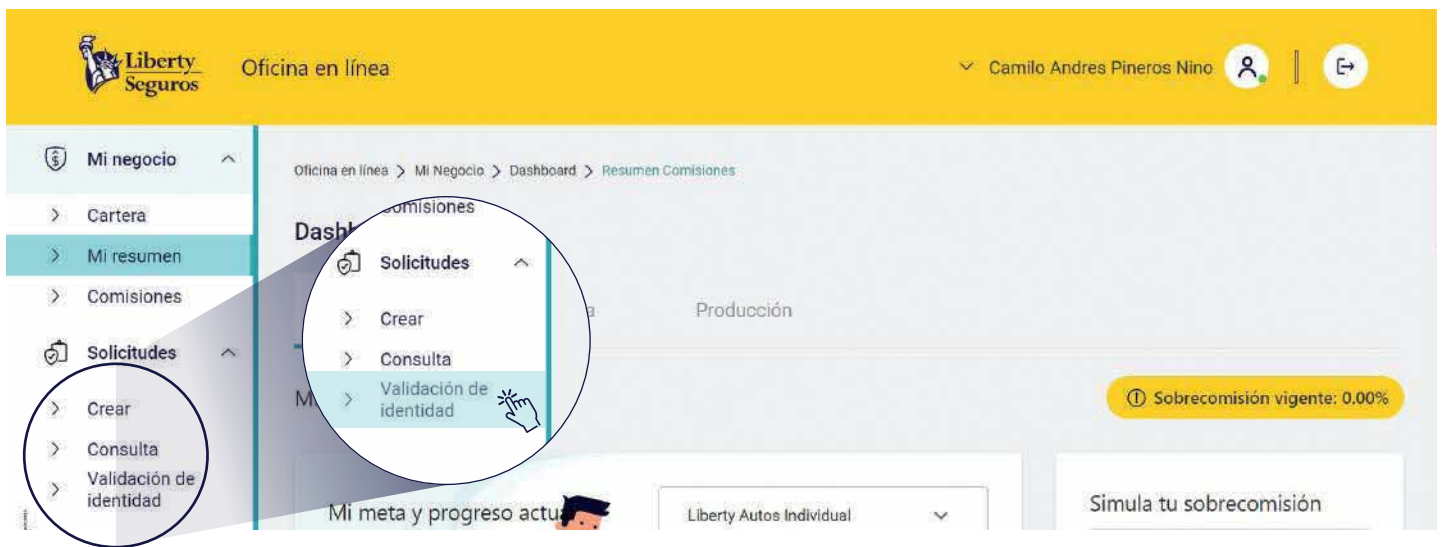
2. En la barra superior haz clic en la opción de **Solicitudes**.



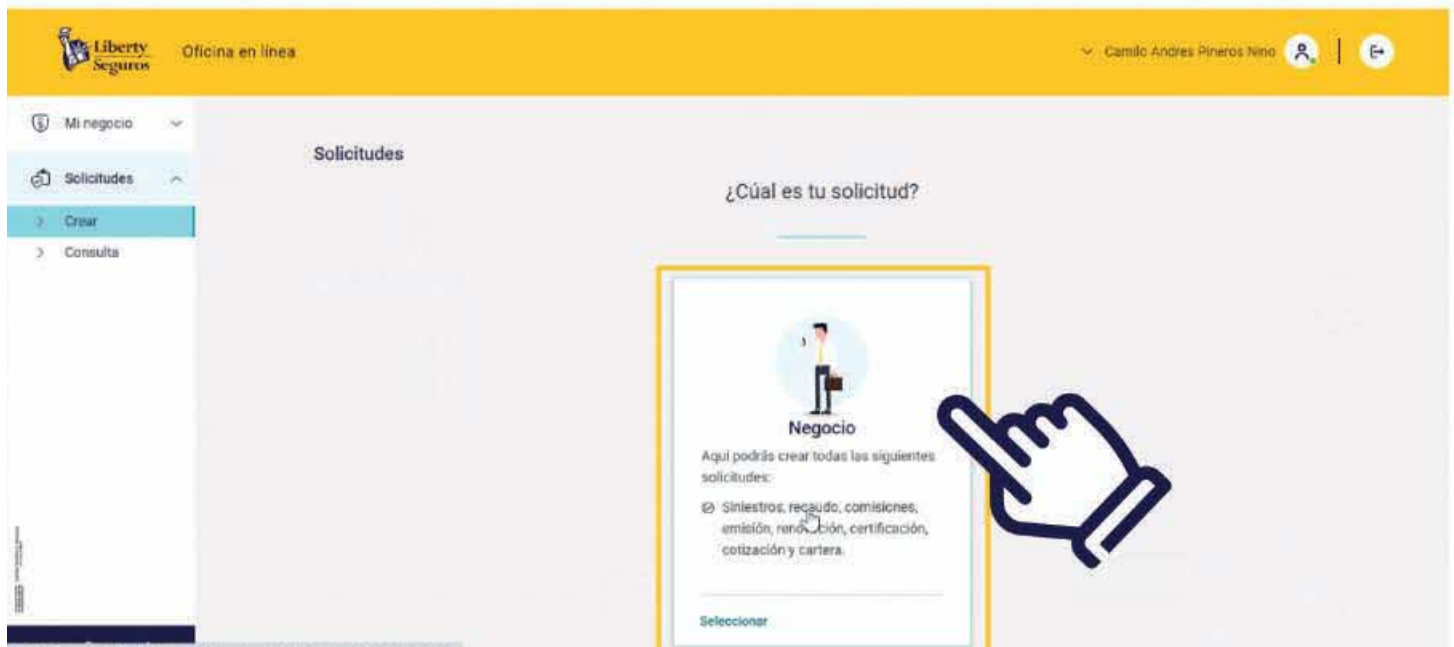
## Ingreso a Solicitudes

3. Luego debes hacer clic en Solicitudes en el menú que se encuentra a la izquierda de la pantalla. Se te desplegarán dos opciones:
- **Crear:** Generar solicitudes de negocio de recaudo.
  - **Consultar:** Consultar el caso y los estados radicados.
  - **Validación de identidad.**

Haz clic en la opción **Crear**.



4. Haz clic en **Negocio** para crear la solicitud.

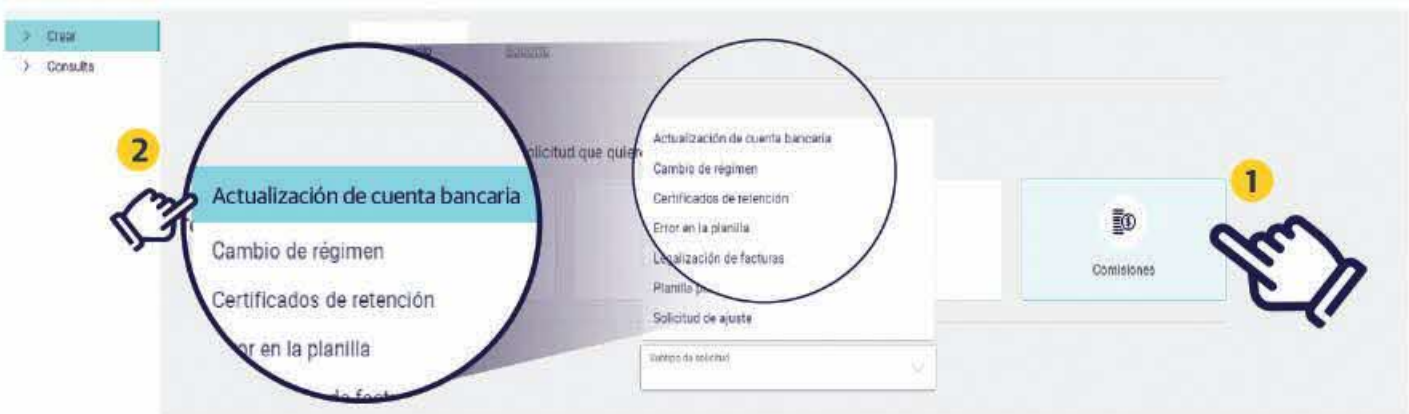


## 1 paso - Solicitudes

5. Haz clic en la opción de **Comisiones**. Luego se re habilitará un recuadro con cinco opciones:

- Actualización de cuenta bancaria
- Cambio de régimen
- Error en la planilla
- Planilla Pila
- Solicitud de ajuste

Haz clic en la opción **Actualización de cuenta bancaria**.



## 2 paso - Sube los documentos soporte

6. 1. En este punto deberás subir **el documento** que deseas anexar en la solicitud que se está realizando.  
2. Una vez esté cargado el archivo debes dar clic en **Siguiente**.



### 3 paso - Escribe tus comentarios y aclaraciones

1. Es importante agregar siempre en nuestras solicitudes los **comentarios y aclaraciones** que tengamos.
2. Luego debes hacer clic en **Comentar**.
3. Para finalizar el proceso haz clic en **Crear mi solicitud**.



3 Escribe acá los comentarios y aclaraciones a tu solicitud

Total de comentarios	Fecha del último comentario	Hora del último comentario
0		

1 Agregar comentario (Máximo 280 caracteres):

0/280

2 Comentar

3 Crear mi solicitud

8. Confirma la creación de la solicitud haciendo clic en **Crear**.



9. Muy bien, tu solicitud fue radicada con éxito.



10. Una vez ha sido radicada tu solicitud, podrás validar su estado en la opción de consulta de solicitudes.

Negocio		Soporte						
Caso	Solicitud	Cliente	Fecha radicación	Fecha cierre	Clave	Estado Solicitud	Acción	
COL_2021_2959	<b>Comisiones</b> Actualización de cuenta bancaria	-	23/Mar/2021	-	90833	<b>RADICADO</b>	...	
COL_2021_2958	<b>Comisiones</b> Actualización de cuenta bancaria	-	23/Mar/2021	-	90833	<b>RADICADO</b>	...	
2021_15	<b>Sarilaft</b>	La alegría de vivir	19/Mar/2021	19/Mar/2021	90833	<b>FINALIZADO</b>	...	
2021_14	<b>Sarilaft</b>	Compañía Feliz	18/Mar/2021	-	90833	<b>RADICADO</b>	...	



**Paso a paso**  
**Módulo de cartera**



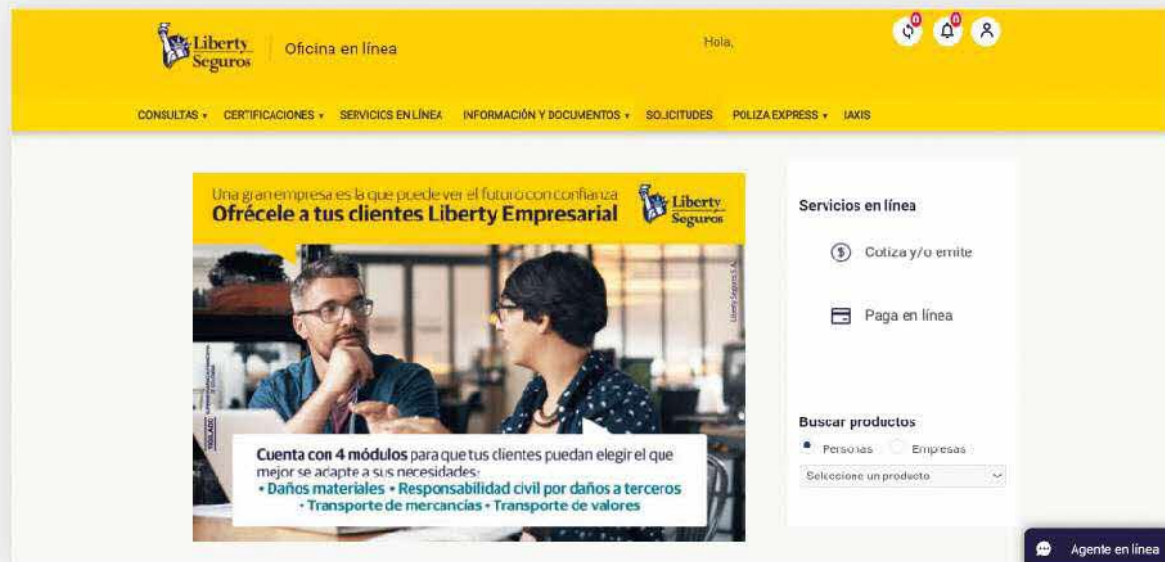
Aquí puedes ver el listado de **pólizas**  
**que están en mora**

## ¿Cómo consultar la cartera?

### 1. Ingresamos a **Oficina en línea:**

<http://www.oficinaenlinea.libertyseguros.co>

### 2. Para ingresar al módulo de cartera, debes hacer clic en **Solicitudes**, que se encuentra en la barra superior.



Aquí encontrarás la pantalla principal del Módulo de Cartera. En este módulo **encontraremos aquellas pólizas que se encuentran pendientes de pago.**



## ¿Cómo consultar **la cartera**?

Podrás realizar **consultas**:

- Por los **días de mora**
- Fecha **inicio de vigencia** o **fecha de expedición**
- Por **ramo o producto**
- Por **claves**



Liberty Seguros Oficina en línea

▼ Ivan Ricardo Ramirez Diaz

Mi negocio

Cartera

Mi resumen

Comisiones

Solicitudes

Pendientes de pago

Consulta

Días de mora

03/Ene/2020-17

Ingresó ramo o p

¿Tómalas las claves?

Total de pagos pendientes:

**\$329.049.164.674**

Información al día 14/12/2020. Esta información de cartera no es comparable con las comisiones ni incentivos.

Ir al portal de pagos

Información de cartera

Buscar...



Encontrarás también un recuadro que te mostrará el **total de los pagos pendientes**.



Y un recuadro que te indicará cuál fue la **última actualización que se realizó en la plataforma**.



Días de mora

- 1-45 días
- 46-60 días
- 61-75 días
- 76-89 días
- + 90 días



## ¿Cómo consultar la cartera?

### Información de la cartera:

En este recuadro podremos consultar detalles adicionales de las pólizas que se tienen en mora.

Al dar clic en los 3 puntos que están en Acción, podrás ver detalles de la póliza.

**Ejemplo:** Los días exactos de mora o los certificados que no han sido cancelados. Podrás descargar un excel únicamente con los datos de la póliza seleccionada.

Información de cartera									
No. Póliza	Tipo póliza	Tomador	Identificador	Prima	Días mora	Inicio vigencia	Expedición	Total a pagar	Acción
2345641 <small>Autos</small>	Colectiva	Felipe Perez	-	\$ 1.300.000	1-45	02/Ene/2019	02/Ene/2019	\$ 300.000.000	...
2345641 <small>Autos</small>	Individual	Felipe Perez	TYU567 <small>Póliza</small>	\$ 1.300.000	46-60	02/Ene/2019	02/Ene/2019	\$ 300.000.000	...
2345641 <small>Hogar</small>	Individual	Felipe Perez	39878192 <small>Contrato</small>	\$ 1.300.000	61-75	02/Ene/2019	02/Ene/2019	\$ 300.000.000	...
2345641 <small>Autos</small>	Individual	Felipe Perez	KL0567 <small>Póliza</small>	\$ 1.300.000	76-89	02/Ene/2019	02/Ene/2019	\$ 300.000.000	...
2345641 <small>Autos</small>	Colectiva	Felipe Perez	-	\$ 1.300.000	90	02/Ene/2019	02/Ene/2019	\$ 300.000.000	...
2345641 <small>Autos</small>	Colectiva	Felipe Perez	-	\$ 1.300.000	90	02/Ene/2019	02/Ene/2019	\$ 300.000.000	...
2345641 <small>Vida</small>	Colectiva	Felipe Perez	-	\$ 1.300.000	90	02/Ene/2019	02/Ene/2019	\$ 300.000.000	...

< 1 2 3 4 5 >



Podrás descargar la tabla en un formato excel haciendo clic en **Descargar**



Haciendo clic en las flechas o en los números podrás ver todas las pólizas que tienes en la tabla.

