**PANDORA**

**Imágenes: Transparencia 50% – Grosor línea 7**

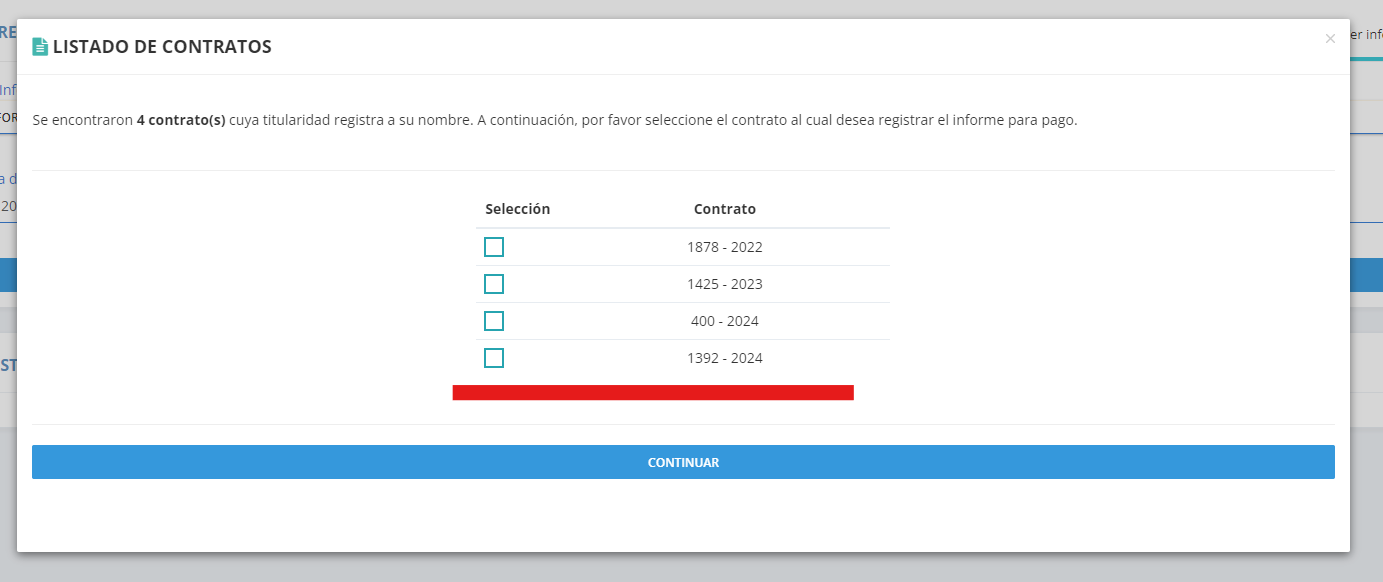
**Nombramiento: Pre\_2\_Pos\_2 – Pre= Pregunta # Pos: Posición**

**Informes de pago**

**Contratista**

**PREGUNTA 1**

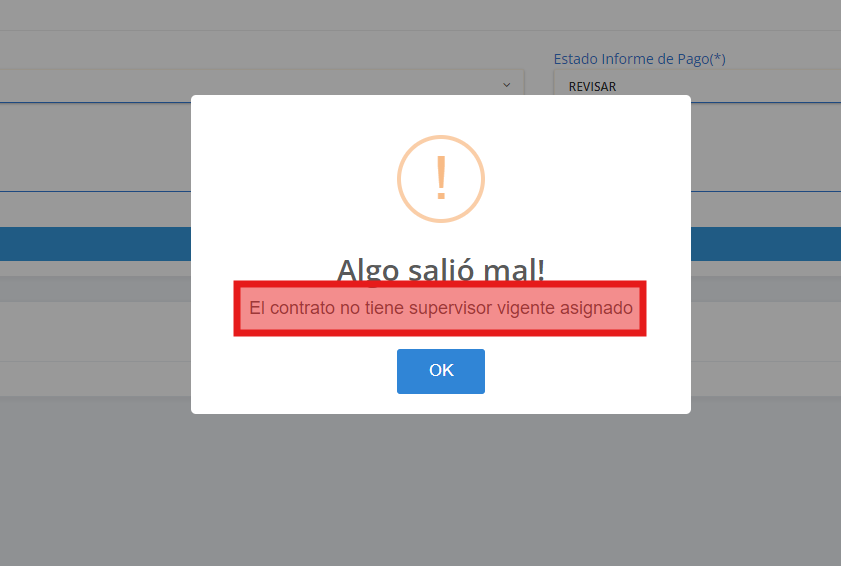
1. Soy contratista antiguo, y no me sale mi nuevo contrato



La asignación del nuevo contrato es realizada por su área. Por favor, verifique con el supervisor de su contrato si el inicio y parametrización del contrato ha sido registrado en las aplicaciones correspondientes (Sistema de Contratación y Pandora) para que pueda visualizarlo correctamente.

**PREGUNTA 2**

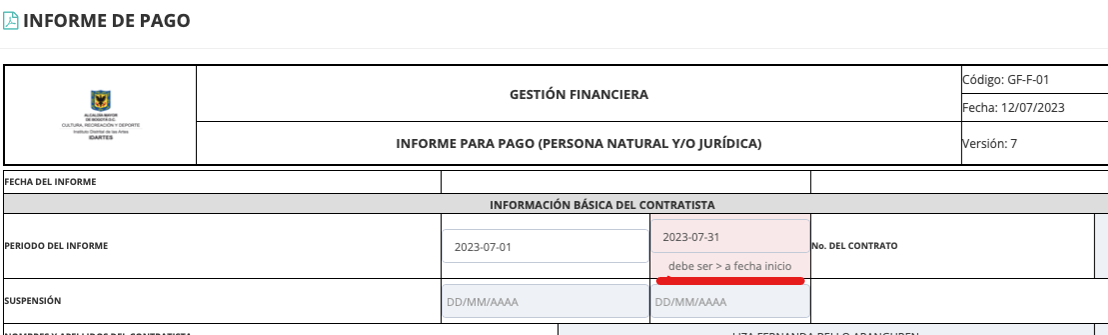
1. La plataforma me muestra el mensaje: **Algo salió mal! El contrato no tiene supervisor vigente asignado**



Esta inconsistencia se debe a que no se ha realizado correctamente la parametrización del contrato. Por favor, verifique con el responsable de este proceso en su área para que realice la asignación del supervisor y los apoyos correspondientes, de manera que el informe pueda continuar su proceso.

**PREGUNTA 3**

1. La plataforma me muestra el mensaje en el periodo del informe: **debe ser > a fecha inicio**



Esta inconsistencia se debe a que no se está utilizando un navegador compatible con Pandora. Es importante tener en cuenta que los navegadores recomendados son Chrome y Edge. Por favor, ingrese exclusivamente desde estos navegadores para garantizar que el proceso se realice sin inconvenientes ni inconsistencias.

**PREGUNTA 4**

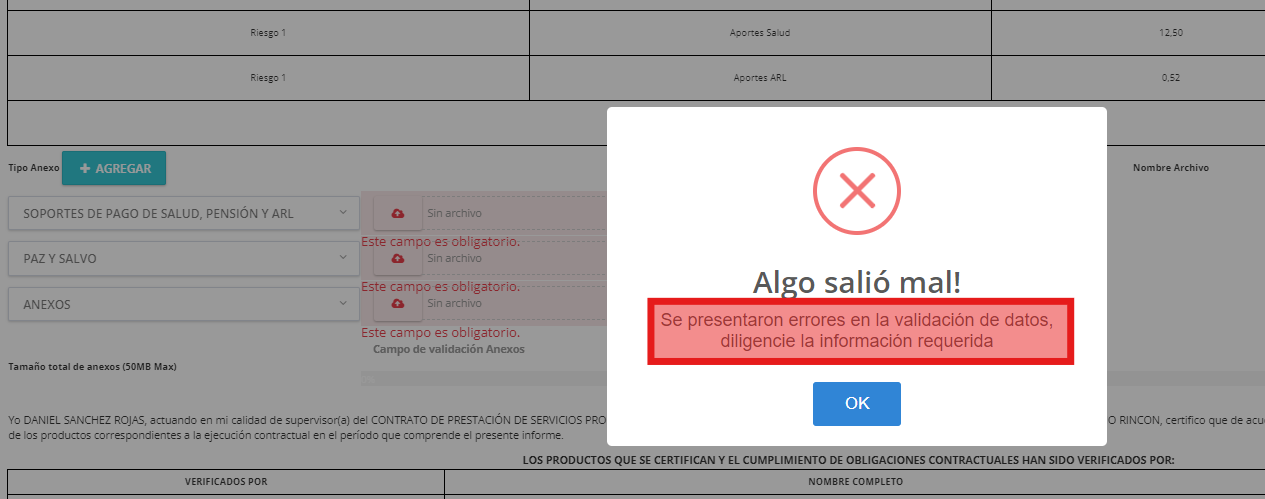
1. Al hacer clic en el botón **+AGREGAR** para añadir un nuevo ítem de tipo anexo la plataforma muestra el mensaje: **¡Algo salió Mal! Ha ocurrido un error en el servidor, contacte al soporte de Pandora**



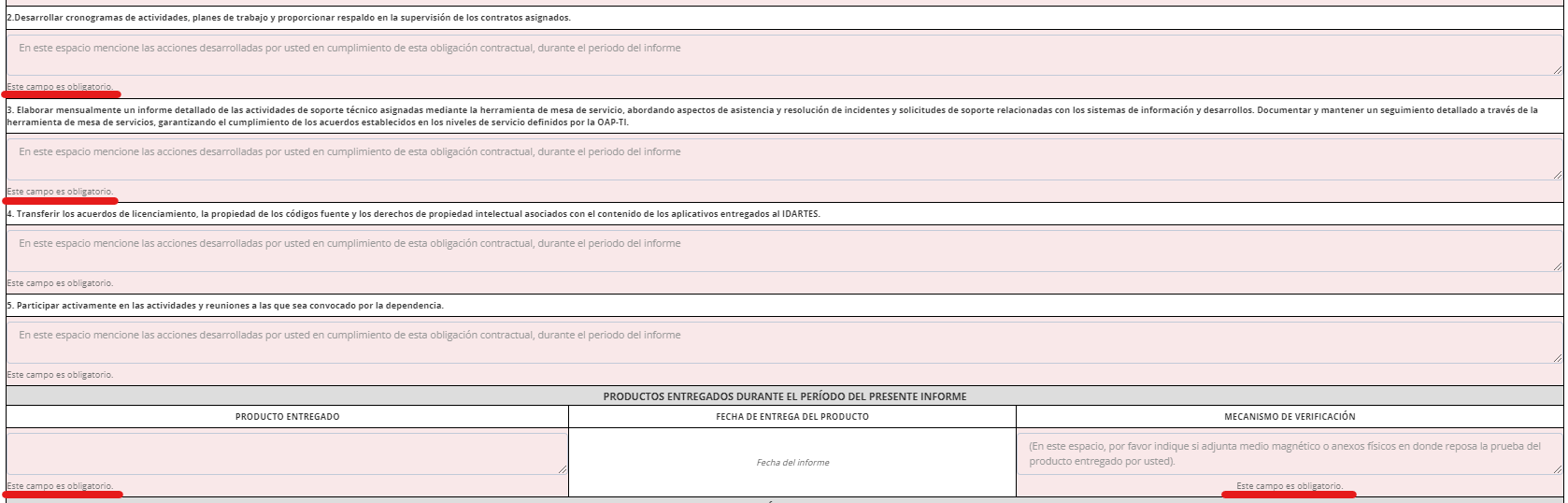
Primero guarde sin finalizar su informe, luego ingrese nuevamente a la plataforma y agregue los ítems de tipo anexo necesarios.

**PREGUNTA 5**

1. La plataforma me muestra el mensaje: Algo salió mal! Se presentaron errores en la validación de datos, diligencie la información requerida

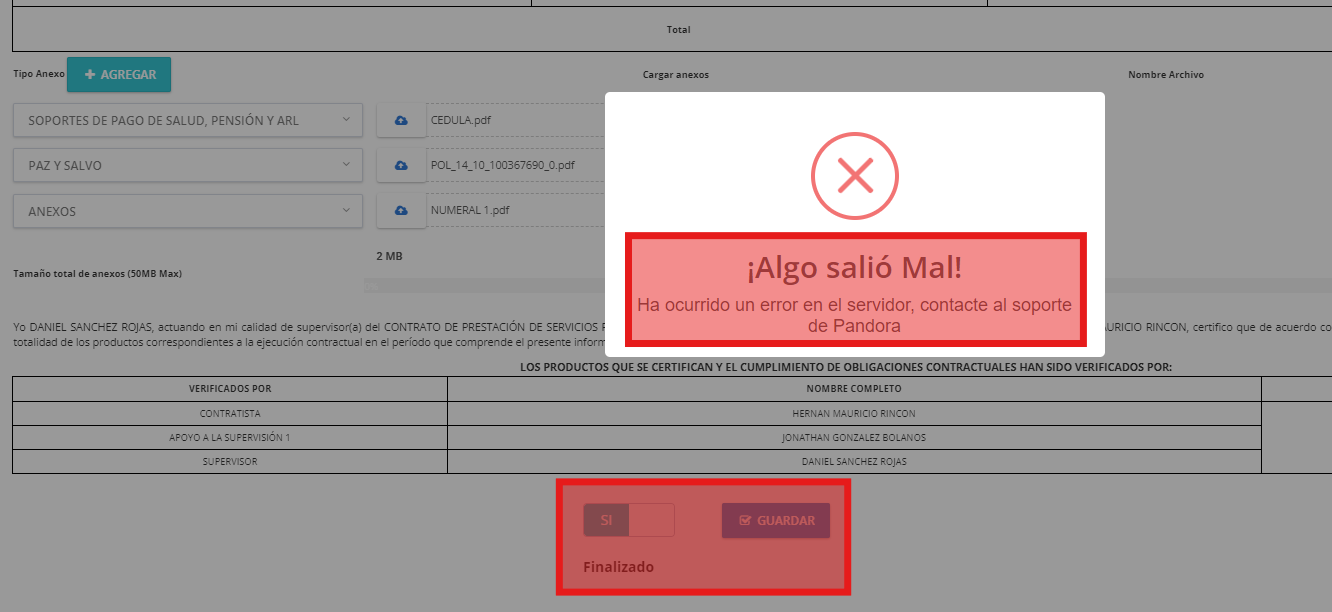


Este error ocurre porque no se ha completado toda la información obligatoria. Al hacer clic en "OK", debe revisar el formulario, ya que la plataforma resaltará en rojo los campos que aún no han sido diligenciados.



**PREGUNTA 6**

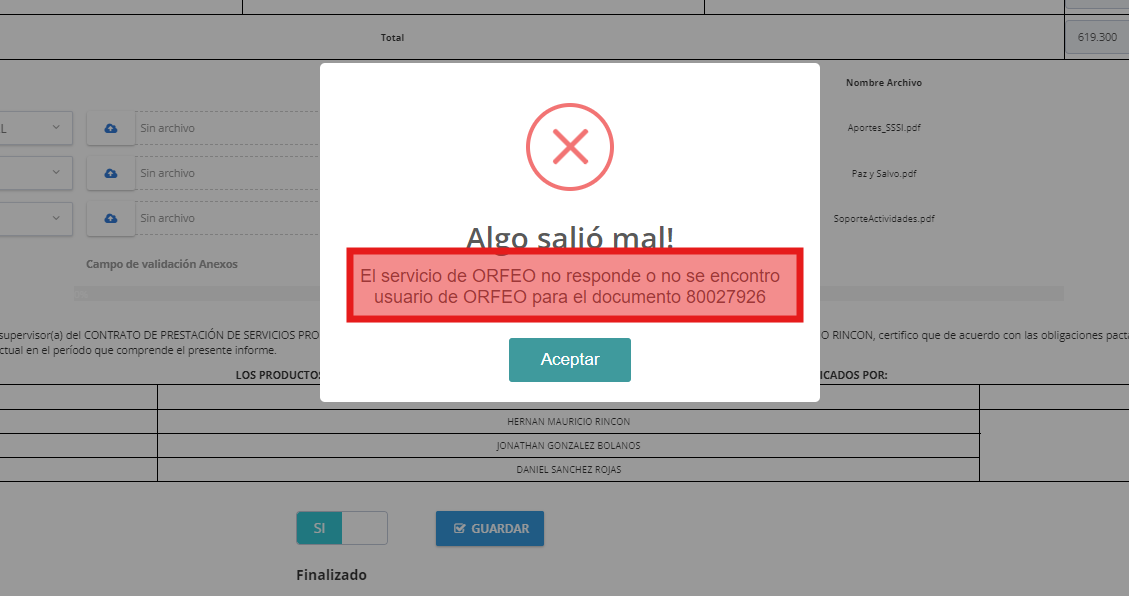
1. Al finalizar mi informe, ingreso el código de seguridad y al hacer clic en “ACEPTAR” la plataforma muestra el mensaje: **¡Algo salió Mal! Ha ocurrido un error en el servidor, contacte al soporte de Pandora**



Para que el informe de pago se cargue correctamente, primero debe diligenciar toda la información del formulario y anexar los documentos, luego guardar sin finalizar. Posteriormente, ingrese nuevamente al informe, finalice su informe y ya le dejara continuar con el envío para el proceso de firmas.

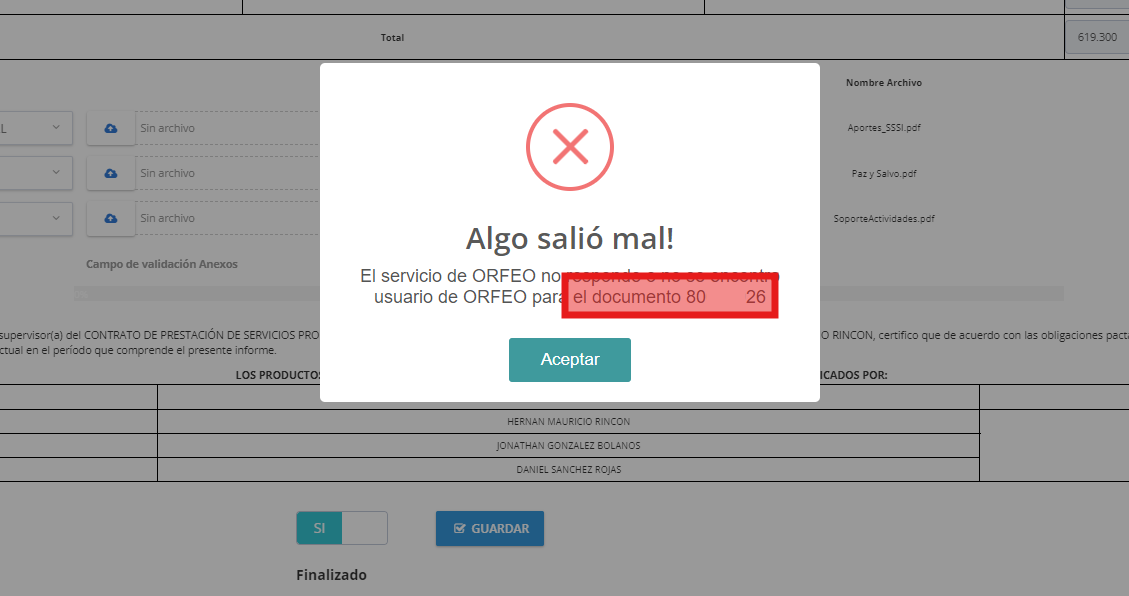
**PREGUNTA 7**

1. Al finalizar mi informe, la plataforma muestra el mensaje: Algo salió mal! El servicio de ORFEO no responde o no se encontró usuario de ORFEO para el documento 80\*\*\*6



Debe verificar con su apoyo administrativo si cuenta con un usuario en Orfeo; en caso de no tenerlo, deberán solicitar su creación.

Si ya tiene acceso a Orfeo, revise el número de documento que aparece en el mensaje de la plataforma:

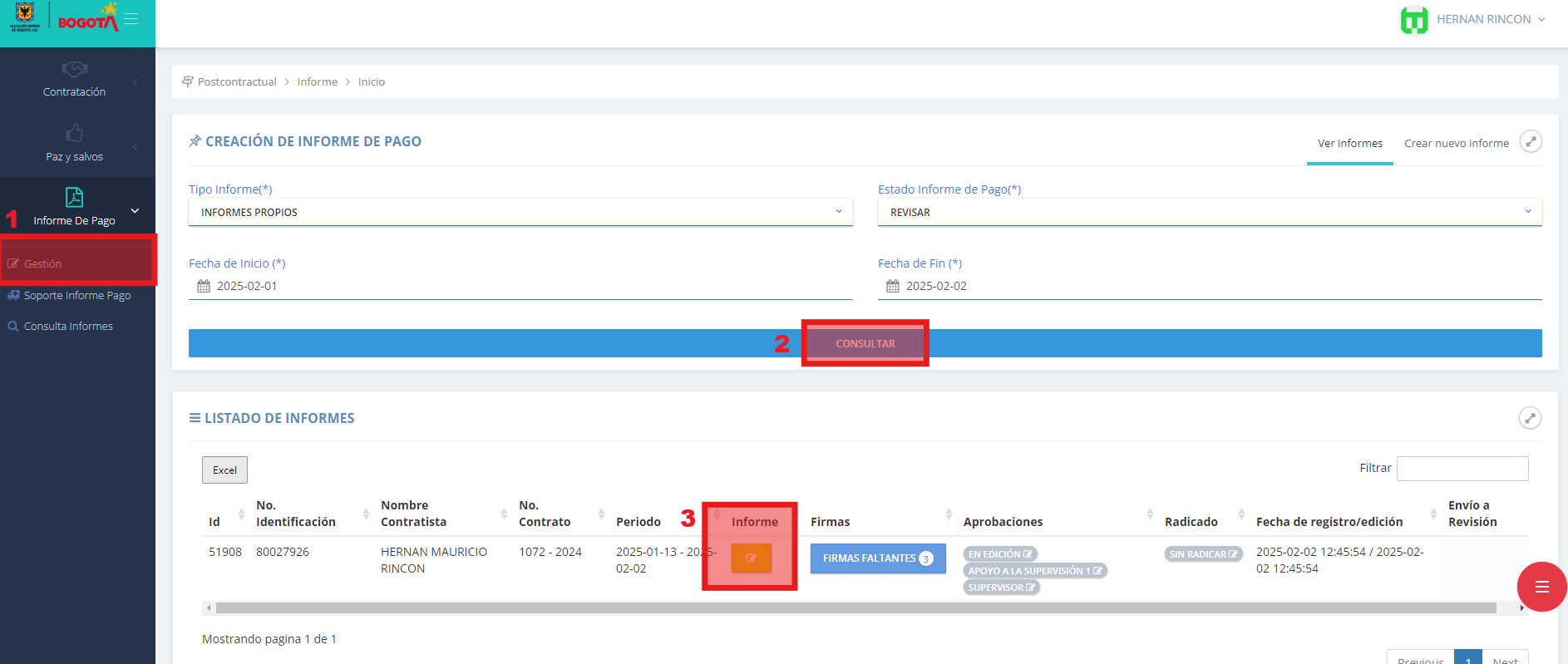


Si el número es correcto, comuníquese con Gestión Documental para corregirlo, ya que el documento asociado en Orfeo no coincide con su número de documento.

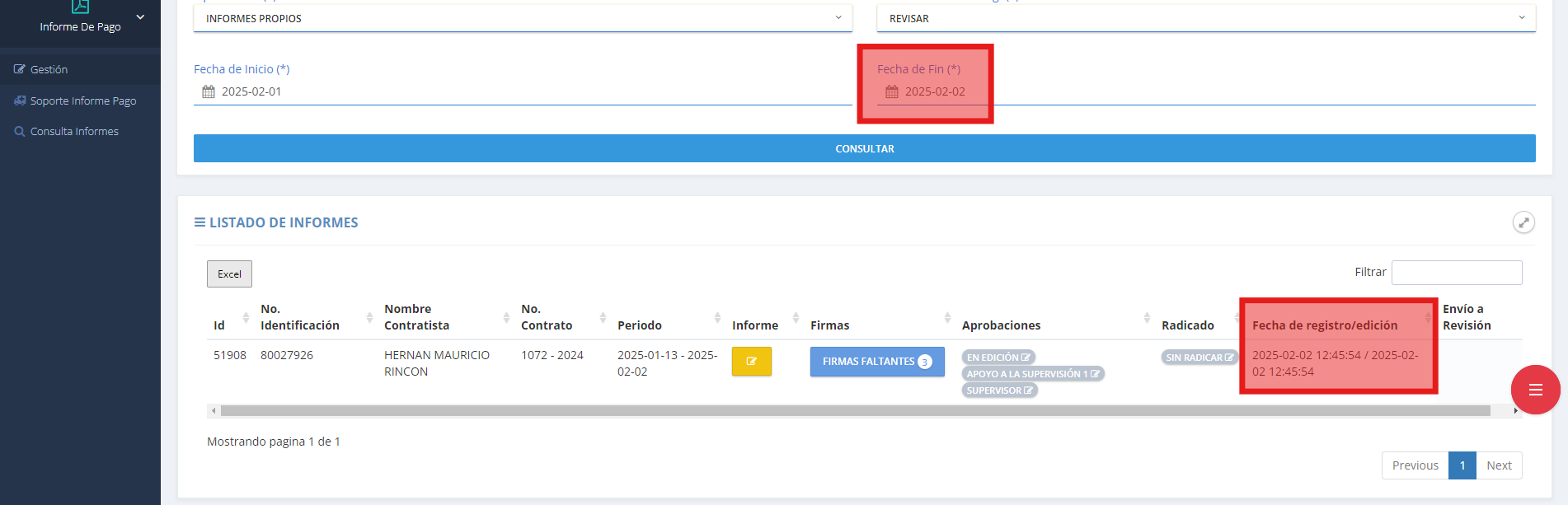
**PREGUNTA 8**

1. No puedo editar mi informe que estaba en edición o que me devolvieron para ajustes.

Si necesita editar un informe en edición o que le devolvieron para ajustes, ingrese a la opción **"Gestión"**, haga clic en **"Consultar"** y la plataforma mostrará los informes disponibles para edición.



Si el informe no aparece, verifique que no haya modificado la **"fecha de fin"**:



Ya que esta fecha está parametrizada para buscar informes dentro del rango establecido. Si la fecha es incorrecta, el sistema no mostrará el informe.

Se recomienda no modificar las fechas sugeridas por el sistema al buscar un borrador o un informe actual.

**PREGUNTA 9**

1. Me devolvieron mi informe desde Tesorería, ¿cómo puedo corregir el mismo pago que ya fue radicado previamente?

Si un informe es devuelto desde Tesorería, debe seguir estos pasos:

1. El área debe Solicitar la anulación de los radicados en Orfeo:



2. Debe reiniciar firmas desde Pandora. Puede consultar el procedimiento en el siguiente video, a partir del minuto 5:

https://www.youtube.com/watch?v=j6dxrQwHJI8A

**Apoyos o Supervisor**

**PREGUNTA 1**

1. Aviso: Algo salió mal, Los siguientes usuarios tienen el código expirado!

Todos los informes requieren ser firmados electrónicas, esta firma es validada por medio de un código que recibe cada uno de los usuarios a su correo electrónico, por seguridad cada uno de estos códigos tiene una duración de 15 días calendario.

Solución:

https://www.youtube.com/watch?v=j6dxrQwHJI8

1. a