21-2-2025

JHONATAN PULGARIN CAÑON

Cooperativo de ahorro y CREDITO PROSPERANDO

**Manual de Procedimientos**

SysNova

**ÍNDICE**

**1. Introducción**

1.1. Descripción del sistema SysNova   
1.3. Alcance y usuarios del sistema

2. Objetivos del Software SysNova

**3. Procedimientos operativos**

3.1. Procedimiento de Inicio de Sesión

3.1.1. Acceso a la plataforma   
3.1.2. Pasos para cerrar sesión de forma segura  
3.1.3. Consideraciones adicionales para una sesión segura

3.1.4 Recomendaciones de seguridad al cerrar sesión

**3.2. Procedimiento de Gestión de Usuarios**

4. Dashboards Implementados en SysNova

4.1. Informe Gerencial   
4.2. IRL (Indicadores de Riesgo de Liquidez)   
4.3. Cosechas Prosperando   
4.4. PRI (Programa Integral de Resultados Comerciales)   
4.5. Presupuesto   
4.6. Centro de Crédito   
4.7. Seguimiento de Cartera

**5. Procedimientos de Respaldo y Recuperación de Datos**

5.1. Políticas de Respaldo

5.1.1. Respaldo manual

**6. Resolución de Problemas Comunes**

6.1. Error en la generación de respaldo   
6.2. Tiempo de restauración prolongado   
6.3. Falla en la integridad de datos restaurados   
6.4. Acceso denegado a respaldos   
6.5. Informes generados con datos incorrectos o incompletos   
6.6. Fallas en la autenticación de usuarios   
6.7. Problemas con la integración de datos

**7. Contacto de soporte**

**Introducción**

**1.1. Descripción del sistema**

SysNova es un software especializado diseñado para centralizar y optimizar la administración del Sistema de Administración de Riesgos (SIAR) dentro de la cooperativa, proporcionando una plataforma integral para la gestión eficiente de riesgos, cumplimiento normativo y análisis estadísticos. Su ejecución facilita la consolidación de información relevante, mejorando la toma de decisiones estratégicas y operativas de manera oportuna

SysNova, a través de sus diversas funcionalidades, optimiza la gestión y organización de la información, permitiendo un enfoque transversal y especializado en el análisis de datos. Facilitar el monitoreo en tiempo real, la generación de informes automatizados y la evaluación de métricas clave para la supervisión de riesgos operativos en la cooperativa. Además, su integración con sistemas internos garantiza la fluidez en el manejo de datos, evitando duplicidades y asegurando información precisa y actualizada.

Este manual describe los procedimientos esenciales para garantizar un uso óptimo del sistema, incluyendo la gestión de usuarios, la administración de información y la generación de reportes estratégicos. También se detallan las funcionalidades específicas para el análisis de datos en otras áreas operativas, permitiendo una visión más completa y estructurada del desempeño de la cooperativa.

SysNova es una herramienta optimiza la administración de riesgos y análisis estadísticos, asegurando un control riguroso y en tiempo real sobre indicadores clave. Su estructura modular y escalable permite adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización, garantizando una operación eficiente y alineada con los estándares regulatorios

2. Objetivos del Software SysNova

SysNova ha sido diseñado con un enfoque integral para fortalecer la administración de riesgos y mejorar la eficiencia en el análisis estadístico dentro de la cooperativa. Sus principales objetivos son:

* **Centralización de Información:** Integrar en una única plataforma todos los datos relevantes de la cooperativa, facilitando su acceso, administración y análisis para una mejor toma de decisiones.
* **Gestión Eficiente:** Automatizar procesos clave dentro del SIAR y otras áreas de análisis, reduciendo la carga operativa y optimizando tiempos de respuesta en la generación de reportes y evaluaciones de riesgo.
* **Interfaz Intuitiva y Accesible:** Garantizar una experiencia de usuario óptima, asegurando que tanto administradores como analistas puedan manejar el software de manera efectiva sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados.
* **Cumplimiento Normativo:** Alinear todas las operaciones dentro del software con las regulaciones vigentes en materia de administración de riesgos, asegurando auditorías más ágiles y transparencia en la gestión.
* **Monitoreo en Tiempo Real:** Proporcionar herramientas avanzadas de visualización de datos y generación de alertas para la supervisión continua de indicadores clave de riesgo y desempeño operativo.
* **Seguridad y Control de Accesos:** Implementar niveles de permisos y autenticación robustos para garantizar la protección de datos sensibles y el cumplimiento de estándares de seguridad en la información.
* **Integración con Múltiples Fuentes de Datos:** Conectar de forma eficiente con bases de datos internas, sistemas financieros, hojas de cálculo y servicios en la nube para consolidar la información de manera precisa y en tiempo real.

**3. Procedimientos operativos**

**3.1.1. Procedimiento de Inicio de Sesión**

Este procedimiento debe realizarse de manera segura para garantizar la protección de la información y el cumplimiento de los protocolos internos.

* Acceder a la URL del sistema SysNova desde un navegador compatible (Google Chrome, Mozilla Firefox o Microsoft Edge) para garantizar un óptimo rendimiento.
* **Ingresar el nombre de usuario y contraseña** en los campos correspondientes. Es importante que las credenciales sean personales e intransferibles para garantizar la seguridad del sistema.
* **Hacer clic en "Iniciar Sesión"**, lo que dará acceso a las funcionalidades del software de acuerdo con los permisos asignados al usuario.
* **Si el acceso es denegado**, verificar las siguientes condiciones:
  + Confirmar que el usuario y contraseña estén escritos correctamente.
  + Verificar que la cuenta no haya sido bloqueada por intentos fallidos de acceso.
  + Si el problema persiste, comunicarse con el administrador del sistema para revisar posibles restricciones de seguridad.

**3.2. Procedimiento de Gestión de Usuarios**

La administración de usuarios en SysNova permite gestionar los accesos y permisos dentro del sistema, asegurando que cada usuario tenga las funcionalidades adecuadas según su rol dentro de la cooperativa.

* **Acceder al módulo "Usuarios"** dentro del menú de administración con un perfil de usuario con permisos de administrador.
* **Crear un nuevo usuario**, ingresando la información básica requerida:
  + Nombre completo del usuario.
  + Correo electrónico corporativo.
  + Rol dentro de la cooperativa (Administrador, Analista, Auditor, etc.).
* Asignar permisos específicos en función de las responsabilidades del usuario dentro de SysNova. Estos permisos pueden incluir:
  + Acceso a reportes o módulos específicos de riesgos.
* **Guardar cambios y notificar al usuario** la creación de su cuenta, proporcionando instrucciones sobre el acceso y buenas prácticas de seguridad.
* **Para modificar usuarios existentes**, seleccionar la opción "Editar", actualizar los datos requeridos y ajustar los permisos según las necesidades operativas.
* **Eliminar usuarios** en caso de inactivación, garantizando que los accesos sean revocados de forma segura y evitando el uso indebido del sistema.

**3.1.2. Pasos para cerrar sesión de forma segura**

* **Seleccionar la opción "Cerrar sesión"** dentro del menú desplegable. Al hacerlo, el sistema comenzará el proceso de finalización de sesión.
* **Confirmar la acción** en la ventana emergente que solicita verificar si el usuario realmente desea cerrar la sesión. Este paso evita cierres accidentales y pérdida de información en procesos activos.
* **Esperar la redirección automática** a la pantalla de inicio de sesión. Esto garantiza que el sistema ha cerrado completamente la sesión y no se mantiene ningún acceso activo.

**3.1.3. Consideraciones adicionales para una sesión segura**

* Uso de dispositivos compartidos: Si se accede a SysNova desde un equipo de uso compartido o público, es imprescindible cerrar la sesión al finalizar el trabajo y eliminar datos de navegación si es necesario.
* **Evitar sesiones prolongadas inactivas:** Para prevenir riesgos de acceso no autorizado, se recomienda no dejar sesiones abiertas sin actividad por tiempos prolongados.
* **Verificación manual del cierre de sesión:** Después de cerrar sesión, es recomendable actualizar la página o abrir una nueva ventana del navegador para confirmar que el acceso ha sido finalizado.
* **Recomendaciones de seguridad al cerrar sesión**
* **No compartir las credenciales de acceso** con terceros en ninguna circunstancia.
* **Cerrar sesión siempre en equipos compartidos o de uso público**, evitando que otros usuarios puedan acceder a la cuenta sin autorización.
* **Verificar que la sesión haya finalizado completamente** antes de cerrar el navegador o apagar el equipo.
* **Evitar recordar contraseñas en navegadores de uso compartido**, para impedir accesos no autorizados en futuras sesiones.
* **Reportar cualquier actividad sospechosa** relacionada con el inicio y cierre de sesión al administrador del sistema.

**4.Dashboards Implementados**

SysNova cuenta con una serie de dashboards diseñados para facilitar la toma de decisiones, ofreciendo a los usuarios visualizaciones interactivas de los datos clave en tiempo real. A continuación, se describen los principales dashboards implementados:

**4.1. Informe Gerencial**

El dashboard de **Informe Gerencial** es una herramienta óptima para la alta dirección de la cooperativa, ya que proporciona un análisis detallado de los principales indicadores financieros y operativos. Este informe permite:

* Evaluar el desempeño global de la cooperativa.
* Analizar las tendencias y variaciones en los indicadores clave.
* Identificar oportunidades de mejora y optimización
* Presentar datos en formatos visuales intuitivos, facilitando su comprensión.

**4.2.IRL (Indicadores de Riesgo de Liquidez)**

El dashboard de **Indicadores de Riesgo de Liquidez (IRL)** permite monitorear en tiempo real los niveles de liquidez de la cooperativa, asegurando que los recursos financieros sean suficientes para cubrir las obligaciones. Este dashboard incluye:

* Relación entre activos y pasivos de corto plazo.
* Seguimiento de las cuentas, (Caja,Bancos,Aportes,Ah vista,Cdat,Ah programado)

**4.3. Cosechas Prosperando**

El dashboard de **Cosechas Prosperando** ofrece un seguimiento detallado del indicador de cosecha o maduración de la cartera crediticia. Su objetivo es medir la eficiencia de la cooperativa en la recuperación de créditos y la sostenibilidad financiera. Características:

* Identificación de patrones de pago y morosidad.
* Evaluación del impacto de políticas de cobro.
* Maduración de cartera (90,180,360) días
* Reportes automáticos para seguimiento de cartera vencida.

**4.4.PRI (Programa Integral de Resultados Comerciales)**

El **Programa Integral de Resultados Comerciales (PRI)** permite evaluar el desempeño comercial mediante indicadores clave que miden la productividad de la cooperativa en la colocación de créditos y captación de ahorros. Sus funciones incluyen:

* Comparación de resultados actuales con objetivos estratégicos.
* Seguimiento de la gestión comercial por asesor o sucursal.
* Identificación de oportunidades de mejora en ventas y captación.
* Análisis de efectividad de campañas de promoción financiera.
* Seguimientos y métricas de metas de captación

**4.5. Presupuesto**

El dashboard de **Presupuesto** facilita la planeación y control financiero al monitorear la ejecución presupuestaria de la cooperativa. Entre sus funciones destacan:

* Comparación entre presupuesto proyectado y gasto real.
* Identificación de desviaciones y causas de sobrecostos.
* Análisis de eficiencia en la asignación de recursos.

**4.6. Centro de Crédito**

El dashboard de **Centro de Crédito** facilita la gestión integral de las operaciones crediticias, permitiendo monitorear los tiempos de aprobación, desembolso y estados de los créditos. Características clave:

* Seguimiento de solicitudes en diferentes etapas del proceso por tiempos ejecutado
* Análisis de tiempos promedio de respuesta.
* Identificación de cuellos de botella en la aprobación de créditos.

**4.7. Seguimiento de Cartera**

El dashboard de **Seguimiento de Cartera** permite un análisis continuo del estado de la cartera de crédito, ayudando a identificar riesgos y oportunidades para mejorar la recuperación. Características:

* Clasificación de cartera según niveles de riesgo.
* Reportes sobre tendencias de impago y recuperación.
* Comparación con periodos anteriores para medir la evolución.
* Automatización de alertas ante cambios en los niveles de mora.
* Comportamientos del ICC

**5. Procedimientos de Respaldo y Recuperación de Datos**

SysNova implementa políticas de respaldo manuales, asegurando que la información crítica esté protegida ante posibles fallos del sistema, errores humanos

**5.1. Políticas de Respaldos**

1. Se realizará un respaldo completo de la base de datos mensualmente para asegurar la integridad de la información.
2. Se mantendrán copias de seguridad durante un periodo de 30 días, permitiendo la restauración de datos históricos si es necesario.
3. Los respaldos se almacenarán en ubicaciones seguras tanto en la nube como en servidores locales con acceso restringido.

**5.1.1. Respaldo Manual**

**Copias de Seguridad Generadas en el Computador**

* Las copias de seguridad son generadas y almacenadas localmente en el equipo del usuario o en un servidor interno con acceso restringido.
* Se recomienda utilizar dispositivos de almacenamiento externo como discos duros externos, unidades USB o particiones específicas dentro del equipo para minimizar el riesgo de pérdida de datos en caso de fallos del sistema operativo.
* Los archivos considerados críticos para el respaldo incluyen:
  + Bases de datos en uso.
  + Dasboard creados desde el escritorio
  + Qrys de SQL que integran el Core con Power BI
* El encargado del respaldo debe llevar un registro detallado de las copias realizadas del usuario, incluyendo la fecha, el contenido respaldado y el medio de almacenamiento utilizado.
* Se recomienda verificar periódicamente la integridad de los archivos respaldados para asegurar su correcta restauración en caso de necesidad.

**Copias de Seguridad en el Administrador del Hosting**

* Este procedimiento consiste en la realización de copias de seguridad dentro del entorno de hosting donde se encuentran alojados los sistemas y aplicaciones en producción.
* Las copias pueden ser extraídas manualmente desde el **Administrador de Archivos** del hosting o mediante herramientas especializadas como **phpMyAdmin** para bases de datos.
* Se recomienda incluir en el respaldo los siguientes elementos:
  + Archivos del sitio web, como código fuente, configuraciones, imágenes y documentos relevantes.
  + Bases de datos utilizadas por la aplicación, asegurando su exportación en formatos compatibles para una futura restauración.
  + Configuraciones del servidor, incluyendo archivos .htaccess, credenciales de acceso y parámetros de seguridad.
* Para mejorar la seguridad de los respaldos, se sugiere:
  + Descargar y almacenar las copias en dispositivos externos o servicios de almacenamiento en la nube.
  + Validar la integridad de los archivos respaldados antes de eliminar versiones anteriores.
  + Mantenga un registro documentado de las copias realizadas, indicando la fecha, el alcance y la ubicación de almacenamiento.

**6.Resolución de problemas comunes**

**6.1. Error en la generación de respaldo**

El sistema SysNova permite realizar respaldos manuales para proteger la información clave. Sin embargo, pueden surgir errores en la generación de estos respaldos.

* **Causa posible:** Falta de espacio en el servidor o disco donde se almacena el respaldo.
* **Solución recomendada:**
  + Revisar el almacenamiento disponible en el servidor.
  + Liberar espacio eliminando archivos obsoletos o no críticos.
  + Validar que el servicio de respaldo de SysNova esté activo y configurado correctamente.
  + Consultar los registros del sistema para identificar errores específicos.

**6.2. Tiempo de restauración prolongado**

Cuando se restaura un respaldo en SysNova, el tiempo de ejecución puede variar dependiendo de varios factores.

* **Causa posible:** Capacidad del servidor limitada, conexión de red lenta o tamaño del respaldo muy grande.
* **Solución recomendada:**
  + Verificar el rendimiento del servidor y aumentar los recursos si es necesario.
  + Optimizar la configuración de red para mejorar la velocidad de transferencia de datos.
  + Dividir el respaldo en fragmentos más pequeños para restaurarlo progresivamente.
  + Utilizar un servidor con mayor capacidad si la cooperativa maneja grandes volúmenes de datos en SysNova.

**6.3. Falla en la integridad de datos restaurados**

Después de una restauración, es fundamental asegurar que los datos sean coherentes y estén completos dentro del sistema.

* **Causa posible:** Corrupción en los archivos de respaldo o interrupción del proceso de restauración.
* **Solución recomendada:**
  + Utilizar el respaldo más reciente disponible en SysNova.
  + Comparar la base de datos restaurada con registros históricos para validar la integridad de los datos.
  + Ejecutar pruebas de consistencia en los datos restaurados.
  + Contactar al equipo de soporte de SysNova en caso de persistencia del problema.

**6.4. Acceso denegado a respaldos**

El acceso restringido a los respaldos puede impedir la restauración de datos críticos dentro del sistema.

* **Causa posible:** Permisos insuficientes para acceder al almacenamiento de respaldos o configuraciones de seguridad restrictivas.
* **Solución recomendada:**
  + Confirmar que el usuario tiene los permisos adecuados para acceder a los respaldos dentro de SysNova.
  + Revisar la autenticación de seguridad y los permisos en la base de datos.
  + Asegurar que los respaldos no estén cifrados o bloqueados por políticas de seguridad internas.
  + Coordinar con el equipo de TI para realizar ajustes en la configuración de seguridad.

**6.5. Reportes generados con datos incorrectos o incompletos**

Uno de los principales objetivos de SysNova es proporcionar reportes precisos para la toma de decisiones dentro de la cooperativa. Sin embargo, pueden generarse informes con información incorrecta o incompleta.

* **Causa posible:** Errores en la configuración de los filtros o en la integración con otras bases de datos.
* **Solución recomendada:**
  + Revisar los filtros aplicados en la generación del reporte.
  + Verificar que la base de datos de SysNova esté correctamente sincronizada con los sistemas de origen.
  + Realizar pruebas con diferentes configuraciones para identificar el origen del problema.
  + Contactar al soporte técnico para asistencia en la depuración de errores.

**6.6. Fallas en la autenticación de usuarios**

El acceso seguro a SysNova es fundamental para proteger la información de la cooperativa. En algunos casos, los usuarios pueden experimentar problemas al iniciar sesión.

* **Causa posible:** Credenciales incorrectas, bloqueos de seguridad o errores en el servicio de autenticación.
* **Solución recomendada:**
  + Verificar que el usuario esté ingresando correctamente su nombre de usuario y contraseña.
  + Revisar el estado del hosting con el proovedor
  + Revisar si la cuenta está bloqueada por múltiples intentos fallidos de inicio de sesión.
  + Coordinar con el administrador del sistema para restablecer el acceso en caso necesario

**6.7. Problemas con la integración de datos**

SysNova permite la integración con diversas plataformas internas y externas, lo que puede generar problemas si la configuración no es la adecuada.

* **Causa posible:** Fallas en la conexión con la fuente de datos o incompatibilidad en los formatos de datos.
* **Solución recomendada:**
  + Revisar la configuración de integración en el módulo correspondiente de SysNova.
  + Confirmar que las credenciales y permisos de acceso a los datos externos sean correctos.
  + Realizar pruebas de conexión y sincronización de datos.
  + Contactar al equipo de soporte si la integración sigue sin funcionar.

**7.Contacto de Soporte**

Para consultas o incidencias técnicas, el equipo de soporte está disponible a través de:

* Correo electrónico: [jhonatan.pulgarin@prosperando.co](mailto:jhonatan.pulgarin@prosperando.co)
* Extensión: 309