

## Preguntas Frecuentes

**1. ¿Cuál es la diferencia entre la clave y el pin?**

R// La diferencia, es que la clave (es alfa numérica) sirve para ingresar a la página de Cremil a consultar sus desprendibles de pago y también para hacer trámites de libranza en Sygnus. El Pin, (numérico de 5 dígitos) es el código de confirmación de su libranza.

**2. ¿Cómo se genera el Pin de confirmación?**

R// El Pin se genera, cuando el Banco, Cooperativa, asociación o entidad financiera carga la libranza en la plataforma Sygnus. Una vez sea ingresada se envía automáticamente a su celular y a su correo, (vigencia de 48 horas). Les recordamos que Sygnus es un intermediario tecnológico y no interviene en el proceso. Por ende, Sygnus no es el que aprueba ni envía pines.

**3. ¿Cómo se registra el PIN de confirmación?**

R// Una vez ha recibido el PIN debe registrarlo en menos de 48 horas a través de uno de los siguientes medios: portal Sygnus [www.sygnus.co](http://www.sygnus.co), via sms o llamando al call center de Sygnus. Cualquier inquietud revise el manual del afiliado.

**4. ¿Cuáles son las fechas en que la plataforma se encuentra abierta para reportar novedades?**

R// Las fechas posibles de apertura van ente el 18 y 20 de cada mes y para el cierre entre el 3 y 5 del siguiente mes. Es decir, solo en ese periodo se puede reportar cualquier tipo de novedad (Ingreso o Retiro). La notificación de la apertura se realizará por medio del portal de Sygnus [www.sygnus.co](http://www.sygnus.co).

**5. ¿Por qué la entidad operadora de libranza me dice que no me puede hacer el desembolso?**

R// puede ser porque la plataforma está cerrada, no han liberado un paz y salvo en una compra de cartera o no tiene capacidad de endeudamiento en su desprendible.

**6. ¿Fechas de compra de cartera?**

R// para inicio es la misma fecha, pero el cierre se genera 96 horas antes del cierre global. Por ejemplo. Si se cierra el día 4, las compras de cartera serán válidas hasta el 30/31 del mes correspondiente.

## 7. ¿Cómo crear una Autorización en la plataforma Sygnus?

R// Lo primero que debe hacer es ingresar a [www.sygnus.co](http://www.sygnus.co), selecciona la pagaduría de CREMIL, luego en la barra lateral izquierda (Opciones para el afiliado) busca la opción Autorizaciones, una vez allí, le va a pedir que ingrese su número de cedula y su clave del portal CREMIL. Ahí debe buscar la entidad con la cual va a tramitar su libranza, finalmente la selecciona y le da clic en guardar.

Si desea seleccionar otra entidad o crear dos autorizaciones para la misma entidad por favor hágalo antes de guardar los cambios de lo contrario deberá esperar un tiempo. Si desea imprimir el informe lo puede hacer en ese mismo lugar en la pestaña de “reporte de autorizaciones”.

***“Para la seguridad del proceso, evite suministrar su clave y preferiblemente cree una autorización en la plataforma Sygnus”***

### Información de interés.

- Cualquier inquietud, pregunta queja o reclamo por favor tramítela a través de nuestro Centro de Ayuda y Ticket. Adjuntamos el link que lo guiara directamente.  
<http://www.northwayservices.com.co/sygnushelp/upload/index.php>
- Visita nuestro canal de YouTube, donde encontraras videos tutoriales sobre la plataforma Sygnus.  
<https://www.youtube.com/channel/UCsHStYN6mnopwIGuAtxMJDA/videos>