

# MANUAL DE CONSULTAS GENERALES Y GESTION DE RECLAMOS DE PAGOS PARA PROVEEDORES DE WALMART



## 1) RECLAMOS POR FACTURAS NO PAGADAS Y DIFERENCIAS EN PAGO PARA PROVEEDORES DE MERCANCÍAS PARA LA VENTA Y CONSUMOS INTERNOS

Son gestionados por medio del **Portal de Aclaraciones**, sitio web de **auto-servicio**, disponible **24/7** para que los proveedores de Consumos Internos y Mercancías para la Venta puedan tramitar sus reclamos sobre pagos de facturas. Este sitio web les permitirá:

- Crear reclamos individuales de forma masiva (una aclaración por cada factura a través de la opción de **carga masiva**).
- Reclamar múltiples facturas a través de una única aclaración por medio de los formularios detallados en esta guía definidos para cada escenario.
- Consultar, monitorear y administrar los reclamos ingresados.
- Enviar consultas y dudas directamente al analista de reclamos de WM cuando se le solicite mayor información/documentación para resolver su solicitud, o en caso de que no esté de acuerdo con la resolución brindada (las respuestas se brindarán en horario de oficina).

### 1.1) Links de utilidad

- Ingreso al Portal de Aclaraciones: <https://my.directcommerce.com/Login.jsp?customer=walmart>
- Soporte Técnico: [support@directcommerce.com](mailto:support@directcommerce.com)
- Registro del proveedor en el Portal: <https://my.directcommerce.com/Enrollment?customer=walmart>

Pasos para registrar su cuenta de proveedor:

**Elegir Latin America**

**Colocar las iniciales del nombre**

**Disputes/eInvoicing Portal Enrollment Form**

**Your Company Information**

Disputes  eInvoice  All

USA  Canada  Latin America

**DIRECT COMMERCE, Inc.**  
Formulario de inscripción del portal de resolución de disputas

**Información de su empresa**

País:  Tipo de Proveedor:

MEX  Proveedor de Mercaderías

Nombre legal de la empresa \*

Número de RFC \*

Identificador en sistema SAP # \* Identificador en sistema no SAP (legacy) \*

[Añada números adicionales de proveedor.](#) | [Elimine números de proveedor.](#)

**Su información de contacto para la resolución de disputas**

Nombre del contacto \*/ Apellido del contacto \*

Título del contacto

Correo electrónico\*  Vuelva a ingresar el correo electrónico \*

Correo secundario de escalamiento  Vuelva a ingresar el correo secundario de escalamiento

Teléfono\*  Fax

\* Campo obligatorio de llenar.

Le enviaremos una Guía de Inicio Rápido una vez que se procesa su solicitud.

## Requisitos obligatorios para ingresar un reclamo

- Realizar la conciliación de pago de sus facturas de forma previa a través de Retail Link. Los reclamos por pagos ya realizados serán rechazados.
- Presentar sus reclamos dentro de los 90 días siguientes a partir de la fecha de vencimiento de sus facturas o de realizado el pago de la misma con alguna diferencia.
- Completar todos los espacios requeridos con la información correcta.
- Realizar su resguardo fiscal o bien suministrar el XML cuando este es solicitado a través de una solicitud que recibirá por medio de correo electrónico, a la dirección de correo proporcionada al momento de registrarse como proveedor en el Portal.
- Adjuntar las evidencias soporte para cada sub-tipo de aclaración en formato **PDF 100% legible**, la cual debe ser congruente con la solicitud de reclamo. El detalle de las evidencias requeridas para cada tipo de reclamo se especifica en la [matriz de requisitos](#) anexa a este manual.
- Adjuntar y completar correctamente los formularios de reclamo definidos en **formato excel** para sus reclamos múltiples de facturas.
- Proporcionar cualquier tipo de documentación adicional solicitada a través del Portal en caso de ser requerida.

## Tipos de reclamos atendidos a través del Portal de Aclaraciones

### A. Proveedores de mercancías para la venta:

- Facturas no pagadas en su totalidad
- Facturas en status F
- Reexpedición de pagos por transferencias rechazadas o cheques cancelados (más de 3 meses de antigüedad)
- Diferencia de pago por error en unidad de medida
- Diferencia de pago por error en cantidades recibidas
- Diferencia de pago por error en registro de factura
- Diferencia de pago por cruce de Órdenes de Compra o Recibos
- Diferencia de pago por error en registro de impuestos
- Diferencia de pago por diferencia en precio o costo
- Diferencia de pago por error en facturación por parte del proveedor
- Diferencia de pago por código de artículo no dado de alta en sistema
- Cargos no reconocidos por folios de Incidencia
- Cargos no reconocidos por ajuste manual del impuesto (Clave 10)
- Cargos no reconocidos por ajuste manual de tienda (Clave 77)
- Cargos no reconocidos por ajuste manual del impuesto (Clave 87)
- Cargos no reconocidos por devoluciones de mercadería (Clave 92)

### B. Proveedores de consumos internos:

- Facturas no pagadas en su totalidad
- Diferencias en pago

## Guía para la creación de reclamos individuales de proveedores de mercancías para la venta y consumos internos

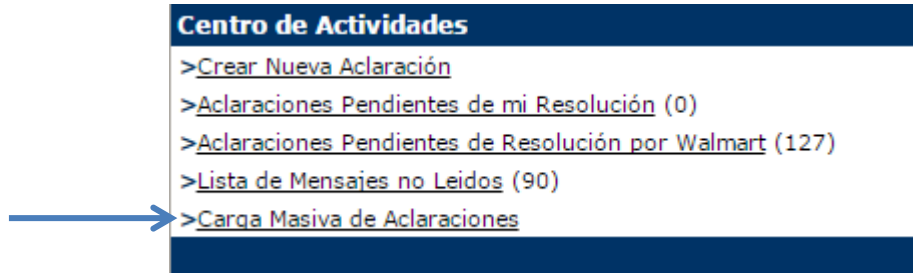


Guía para ingreso de  
aclaraciones (versión

## Creación de reclamos individuales de forma masiva (una aclaración por cada factura reclamada a través de la opción de carga masiva)

Existe una opción en el Portal para completar un archivo de Excel con el fin de cargar en el sistema y así poder generar varias aclaraciones individuales de forma masiva (máximo de 1000 líneas por archivo).

1. En el centro de actividades se debe seleccionar la opción de Carga Masiva de Aclaraciones.



2. Se debe completar el archivo adjunto, el mismo también se encuentra en el Portal.



DisputeBatchUpload\_ MX.csv

**Nota:** En la sección de carga masiva en el Portal se puede encontrar la guía para el ingreso de los datos al archivo de Excel y una plantilla con datos de muestra genéricos.

### Instrucciones y reglas de validación

Antes de cargar su archivo CSV, asegúrese de llenar todos los campos especificados en la plantilla de lotes de carga de aclaraciones y de seguir todas las Reglas de validación que se enumeran a continuación.

[Reglas de validación de Walmart](#)

[Como convertir archivos de Excel a CSV](#)

[Guía de detección y solución de problemas de carga de CSV](#)

[Archivo CSV con Datos de muestra](#)

[Plantilla de archivo CSV](#)

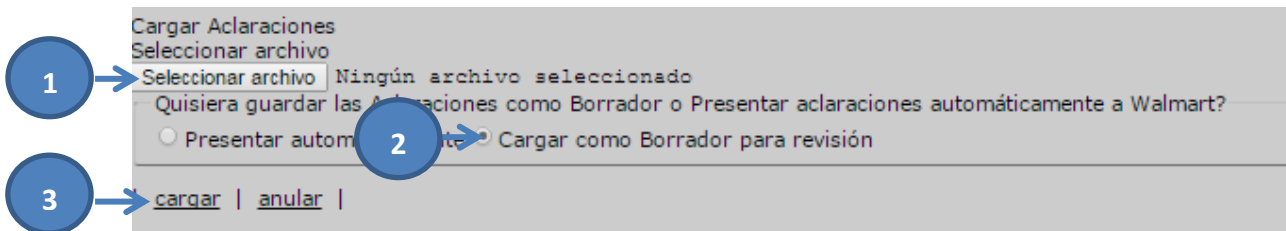
Sus Aclaraciones serán presentadas a Walmart sólo si cumplen con todas las reglas de validación. Si su archivo CSV no pasa todas las reglas de validación, las aclaraciones se cargarán sólo como Borrador pero no se presentarán a Walmart, independientemente de la opción de carga elegida en esta pantalla.

Usted puede acceder al formulario de aclaraciones, revisar los datos con problemas de validación y presentar la aclaración en cualquier momento.

También note que solo 1000 aclaraciones pueden ser cargadas a la vez en un lote.

NATURERIFE MEX 14 de julio de 2016 12:52:11 EDT [inicio](#) | [configuración](#) | [salir](#) | [ayuda](#)

3. Una vez completo el archivo se debe guardar en formato CSV. Para posteriormente cargarlo en el Portal. Primero se debe seleccionar el archivo en formato CSV, segundo se debe seleccionar la opción Cargar como Borrador y por último dar click en el botón cargar.



**Importante:** Considerar que las aclaraciones se cargan en Borrador (parte izquierda de la pantalla). Se debe ingresar luego a cada caso para adjuntar la documentación correspondiente.

## Creación de reclamos múltiples a través de una única aclaración (más de una factura reclamada por aclaración):

Luego de completar los pasos detallados en la [guía para la creación de reclamos individuales](#) con la información de la primera factura de la lista que desea reclamar, deberá anexar **en formato excel** el formulario de reclamos múltiples correspondiente para cada escenario según se detalla a continuación:

### Diferencias en Pago



Diferencias en Pago.xlsb

### Solicitudes de pago manual FE / Tradicional (Encontradas en la Pendiente)



Formato Reclamo Facturas.xlsb

### Facturas no pagadas consumos internos



Facturas no pagadas Consumos Internos.x

### Facturas no pagadas mercancías para la venta



Formulario de reclamo para Factura:

### Reexpedición de pagos por transferencias rechazadas o cheques cancelados (más de 3 meses de antigüedad)



Reexpedición de Cheques y Transferen:

### Status F



Status F.xlsx

**Nota:** En este formulario, en caso de que existieran dos o más facturas que corresponden a un registro o viceversa, se deberá de ingresar la información tal cual, para de esta forma determinar la relación correcta. Ejemplo:

Datos obtenidos de Retail link por el proveedor									Datos de la factura correcta que también llena el proveedor					
# prov	CIA	Tienda	Orden Compra	Folio de Recibo	Número de Factura registrada en Retail link	Fecha de Recibo	Importe registrado en retail link (incluye impuestos)	Estatus	FACTURA NUEVA	SERIE	Subtotal	IVA	IEPR	Total
219862	CO31	7490	2500617393	99606	996069999	23.12.2014	-960,677.57	F	4421	A	1,035,212.91	165,634.07	0.00	1,200,846.98
219862	CO31	7490	2500617393	99606	996069999	23.12.2014	-240,169.39	F						
272651	CO31	7468	4400276174	930130	9301309999	20.12.2014	-43,056.04	F	4460	A	46,396.60	7,423.46	0.00	53,820.06
272651	CO31	7468	4400276174	930130	9301309999	20.12.2014	-10,764.01	F						
272651	CO31	7468	7900271577	930132	9301329999	20.12.2014	-43,056.04	F	4462	A	46,396.60	7,423.46	0.00	53,820.06
272651	CO31	7468	7900271577	930132	9301329999	20.12.2014	-10,764.01	F						

## Matriz de requisitos para la gestión de reclamos individuales y masivos de proveedores de mercancías para la venta y consumos internos



Matriz requisitos  
para reclamos sobre p

### Tipo de solicitudes que no deben ingresar por medio del Portal de Aclaraciones:

- Solicitud de conciliación de cuentas. Procedimiento correcto: el proveedor debe realizar sus conciliaciones a través de la revisión de sus estados de cuentas contra los estados de pago de facturas proporcionados por WM a fin de incluir los reclamos que procedan.
- Solicitud de estado de pago de facturas. Canal correcto: Sistema Interactivo de Voz (IVR) a través del Centro de Contacto.
- En caso de ser un proveedor de construcción o mobiliario y equipo debe dirigir su reclamo al correo [GSSEAMLATA@email.wal-mart.com](mailto:GSSEAMLATA@email.wal-mart.com).
- En caso de ser proveedor de consumos internos y tener un caso de OASYS favor dirigirse directamente con el CEDI.

### Razones por las que su solicitud podría ser denegada/devuelta:

- Reclamos en los que los datos no concuerda con la solicitud ingresada (por ejemplo: número de proveedor, número de folio, número de factura, Serie, Fecha y UUID). – Denegada
- Documentación de soporte incompleta, ilegible, borrosa, factura sin resguardo fiscal, formularios de reclamo en formato PDF para los reclamos de múltiples facturas (siempre deben ser en Excel). – Devuelta
- **Importante:** en caso de que el equipo de GSS no logre localizar las facturas reclamadas en el **Resguardo Fiscal**, se le enviará un correo solicitando confirmación de la realización del resguardo o en su defecto los XML para proceder con el análisis correspondiente. De no recibir respuesta/documentación por parte del proveedor en un plazo de 48 horas, no se procesarán aquellas facturas que no se localicen y deberá generar una nueva aclaración por medio del Portal una vez completado el resguardo fiscal de las facturas faltantes.

**Importante:** el tiempo de resolución para las solicitudes de reclamo ingresados de forma correcta y completa se detalla a continuación:

Tipo de Aclaración	SLA
Factura vencida no pagada	21 días (hábiles)
Diferencias en Pago y Cargos No Reconocidos	60 días
Reexpedición de pago; rechazos bancarios y cheques cancelados	21 Días (hábiles)
Status F	20 Días

## 2) RESGUARDO FISCAL

Acorde a las Reformas Fiscales 2015 y a fin de efectuar el pago de sus facturas con fecha de emisión posterior al 01 de Enero 2014, es necesario que realice la carga de sus XML para así evitar cualquier bloqueo o retención de sus pagos.

### Medios de Recepción:

Contamos con **3 Medios de Recepción**. Identifique su caso para elegir la mejor opción:

A. Intercambio Electrónico Directo:

- Aplica sólo a proveedores de mercancía para la venta.
- Incluye validación de ADDENDA, de estructura EDI, fiscal y comercial del XML.
- Podrá transmitir por canal directo (AS2) o por medio de un PAC.
- Para orientación del proceso: [http://www.walmartmexicoyam.com/proveedores/socios\\_facturaelect.html](http://www.walmartmexicoyam.com/proveedores/socios_facturaelect.html)

- B. PAC o Buro de Servicio que trabaje con Walmart (contamos con 10 PAC'S autorizados):
  - Aplica a Proveedores de mercancía para la venta, prestación de servicio, consumo interno y gastos de viaje.
  - Resguardo de XML sin ADDENDA
  - Validación fiscal del XML
  - El PAC podrá transmitir el XML a nuestros sistemas y ofrece orientación del proceso.
  - Para mayor información, consulte el link:  
[http://www.walmartmexico.com/proveedores/socios\\_facturaelect.html](http://www.walmartmexico.com/proveedores/socios_facturaelect.html)
- C. Carga manual en portal corporativo Wal-Mart:  
<https://repcionfacturas.walmart.com.mx:4430/PortalProveedores/Account/Default>

## Procedimiento:

En el siguiente link encontrará el manual para poder darse de alta, los archivos necesarios para poder realizar su resguardo de sus archivos XML y como verificar que su resguardo se realizó correctamente.

<https://repcionfacturas.walmart.com.mx:4430/PortalProveedores/docs/Manual.pdf>

Es muy importante que verifique que su resguardo se realizó correctamente de la siguiente forma:

- Una vez realizado el resguardo le llegará un correo, donde se le asigna un número de lote para carga.
- Posteriormente le llega un segundo correo, el cual le indica que se realizará la interface al portal para su resguardo.
- Una vez que le llega el segundo correo tiene que ingresar al portal al menú notificaciones procesadas. Del lado derecho aparece una flecha verde donde deberá dar clic y descargar el archivo Zip con el estatus de tu resguardo.
- Esta carpeta contiene un .txt que le indica si se está realizando el resguardo correcto. Si el txt contiene el mensaje "Se envía a recepción el comprobante...." la carga fue correcta, cualquier otro mensaje indica que la carga tiene error.



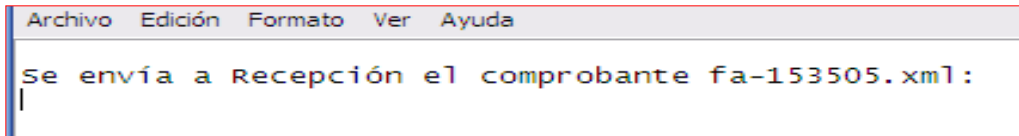
Manual de Usuario del Portal de Proveed

The screenshot shows the Walmart portal interface. At the top, it says 'SISTEMA DE PORTAL DE PROVEEDORES' and 'Bienvenido'. On the right, there are buttons for 'Cargar Facturas' and 'Notificaciones'. Below this, there are two tabs: 'Procesadas' and 'Por procesar'. The main content area is titled 'Peticiónes procesadas' and shows a table with the following data:

Petición	Archivo enviado	Estatus	Descargar archivo
160	ZIP Prueba1.zip	✗	[Download icon]
159	ZIP Prueba.zip	✓	[Download icon]



```
[22395_walmart]
f121070_82132110-2500-1833-8751-7baffd14c1b5
f121080_9a0f6ad1-2ef0-4fa3-9b5b-eddcae19f361
f121061_b9e7962a-1a64-4430-8303-204a1c708ffe
f121082_9d8a2345-dc39-4107-ba9f-7ae656fa039f
f121083_7acdd0a9f-1b06-4982-b68f-c138a64d3f59
f121084_11961c89-23fd-4cfd-83ca-516177ba05d
f121085_9206278a-1569-4ecd-b981-aeb348339d43
f421116_f2649bdf-566c-4077-a2ba-b56f0a0609ac
f421117_a757cb78-fb15-4298-9058-fac7964fc08d
f121517_260d0aa0-88a9-415f-b670-7ff14cc7a11b
f121548_e5f3c31d-f439-40d4-afc8-37a58d8f4782
```



Las dudas y revisiones de sus archivos de carga manual se atenderán en la siguiente dirección electrónica: [CargaXML@wal-mart.com](mailto:CargaXML@wal-mart.com)

### 3) PROCEDIMIENTO AUTOMÁTICO DE PAGO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Para que el pago de su factura se lleve a cabo de manera exitosa debe considerar el siguiente procedimiento:

- Transmitir su factura electrónica.
- Vigilar el ciclo de transmisión junto con su Buroe o PAC e identificar los estados de acuerdo a las siguientes validaciones:
  - Estructura
  - Fiscal
  - Comercial
- Revisar y corregir en caso de presentar los siguientes mensajes:
  - Estructura: CONTROL NEGATIVO
  - Fiscal: Error 900
  - Comercial: APERAK.
- Retrasmitir o re-facturar su factura electrónica.
  
- Si la factura se transmitió exitosamente:
  - Verificar las facturas para pago en Retail Link
  - En caso de no tener acceso, llame al siguiente número:
    - Central Telefónica: +52 55 53 28 84 18
    - Menú:
      - ✓ Marcar 1: Dar de Alta al Sistema Retail Link.
      - ✓ Marcar 2: Dar de Alta a Usuario Adicional.
      - ✓ Marcar 3: Informe sobre Capacitación
      - ✓ Marcar 4: Dirección de internet de Retail Link.
      - ✓ Marcar 5: Dudas al respecto.
  
- Una vez con su Usuario y Contraseña, ingrese a <https://retailink.wal-mart.com>
- Mapa de sitio para consulta: 1. Contabilidad y Finanzas y/o Estado de Cuenta Prov.

**Soporte técnico:** [ImplementacionFacturaElectronica@wal-mart.com](mailto:ImplementacionFacturaElectronica@wal-mart.com)

**Importante:** le recordamos que la solicitud de pago manual actualmente gestionadas por medio del Portal de Aclaraciones, es un proceso de excepción que debe ser utilizado luego de haber agotado todas las alternativas disponibles para completar sus transmisiones electrónicas de forma automática.