

# Manual de operación para el ingreso de casos de CFDs en el centro de atención a proveedores

Febrero 22, 2011

Con el fin de apoyar el proceso de integración de factura electrónica con Comercial Mexicana y de dar seguimiento a su proceso diario de facturación, se pone a su disposición un nuevo módulo dentro del centro de atención a proveedores en Provecomer.

En esa opción podrá recibir atención y resolver sus dudas sobre los siguientes temas:

- información y contacto para el proceso de integración de enlace electrónico
- seguimiento en las fases de pruebas
- solución a problemas en productivo tanto para el esquema de pre-facturación como de post-facturación.

A continuación se detallan los pasos que debe seguir para hacer uso de esta herramienta.

#### Pasos generales para el seguimiento de casos

Los pasos a seguir en el tratamiento de cada uno de los casos son los siguientes

- Ingresar al portal con una clave de acceso con sus datos personalizados
- El proveedor identifica a través de un árbol de opciones el tipo de problema o duda que tiene
- Captura observaciones que detallen el problema y proporciona parámetros que permitan dar seguimiento a los analistas.
- Se genera un folio que identificará todo el proceso
- El sistema sugerirá consultas que permitan resolver el problema de una manera automática, utilizará los parámetros que se hayan capturado
- En caso de que las consultas sean suficientes, el proveedor dará por concluido el caso.
- En caso de no ser suficientes, verificará las observaciones e ingresará el caso, confirmando el número de folio de seguimiento.
- Se asignará el folio a un analista de Comercial Mexicana para que de el seguimiento.
- El analista ingresará al sistema información de cada uno de los pasos de seguimiento.
- El proveedor podrá consultar el seguimiento en el portal conforme lo va ingresando el analista.
- Si el analista considera que la información proporcionada es suficiente para resolver el caso, lo marcará como Resuelto.
- El proveedor podrá consultar el resultado y en caso de estar de acuerdo lo marcará como cerrado.
- Si no está de acuerdo podrá recuperar nuevamente el mismo caso para que el analista detalle la información e incluso se comunique telefónicamente o por correo electrónico.
- Si el analista requiere mayor información del problema, este se comunicará a los teléfonos o correo electrónico que tenga registrado el usuario (proveedor) que ingresó el caso.
- En la gran mayoría de los casos, la comunicación telefónica o por correo electrónico es del analista de Comercial Mexicana al proveedor, por lo que es indispensable que sus datos de contacto estén actualizados.

#### Ingreso en el portal

Es necesario ingresar con su número de usuario personalizado con sus datos como contacto. Puede verificar o modificar la información con la que está registrado en la opción de Altas y Cambios del apartado de Usuarios en el menú principal.





Si está ingresando con la clave maestra asignada a su proveedor podrá realizar las siguientes opciones:

- modificar datos de la clave maestra
- dar de alta claves adicionales
- modificar los datos de las claves ya existentes



## Centro de atención a proveedores Comprobantes fiscales digitales



Es muy importante que la persona que levante un caso en el centro de atención a proveedores ingrese con una clave personalizada con sus datos, ya que a través de ellos se hará el contacto para darle seguimiento. En caso de estar incompletos o no ser los correctos la única retroalimentación que se podrá hacer será a través de las contestaciones en el mismo portal.

Si no cuenta con una clave personalizada, puede dar de alta las que sean necesario.

Los datos los puede modificar en la opción de Alta/Modificar seleccionando una clave en particular y presentará la siguiente información.

Acción a ejecutar:	Actualización		Nombre del
Descripción:	855 MEXICO S DE RL DE CV		usuario que está
Status:	ALTA		ingresando
Contraseña:	*		
Responsable:	*	<b></b>	
Puesto:	Ejecutivo de Servicios de Distribu*		
	Teléfonos		
Clave lada:	442 *	<b>4</b>	
Teléfono:	*		Teléfonos de
Extensión:	1573		contacto
Celular:			
Correo electrónico:	nudez@ke*	<b>4</b>	
Heredar permisos	⊙ Si		Correo
	Roles		electrónico
Pagos			
Recibos y devoluciones			
Ventas e Inventarios			
Aclaraciones			
Logistica y seguimiento de pedidos			
	Enviar Usuario		

Es indispensable que el nombre del responsable, sus teléfonos y su correo electrónico estén actualizados correctamente ya que a través de ellos se le dará seguimiento.

#### Ingreso de casos en el centro de atención a proveedores

Para ingresar los casos es necesario acceder a la opción de Alta de casos en el apartado de Centro de atención





En esta opción el primer paso es confirmar sus datos, ya que a través de ellos se hará el seguimiento a su caso.



Una vez confirmados los datos presentará la lista de opciones del centro de atención, aquí hay que elegir la opción de Factura Electrónica



	Op	ciones de consulta	e consulta Fo	lio del caso d
Proveedor: 3 Jsuario: Kar Caso Númer	855 la 0: 21882	MEXICO S DE RL DE CV	MEXICO S DE RL DE CV	que se le da seguimiento
De click e	en el botón	de la opción que concuerda con su problema	e concuerda con su problema	
			Or	ción de Facti
Selec.	Id	Opción	Opción	Electrónica
÷	900	Factura electrónica	inica 🔸	
e e	900	Factura electrónica Informacion de los pedidos	inica de la companya	
19 19 19	900 1000 1007	Factura electrónica Informacion de los pedidos Informacion de pagos	nica 🔸 🚽 🚽 👘	
H H H	900 1000 1007 1016	Factura electrónica Informacion de los pedidos Informacion de pagos Informacion de Recibos	inica  ilos pedidos pagos Recibos	
P P P	900 1000 1007 1016 1020	Factura electrónica Informacion de los pedidos Informacion de pagos Informacion de Recibos Informacion de Devoluciones	inica  ilos pedidos pagos Recibos Devoluciones	
H H H H	900 1000 1007 1016 1020 1033	Factura electrónica Informacion de los pedidos Informacion de pagos Informacion de Recibos Informacion de Devoluciones Aclaracion de cargos	ilos pedidos Pagos Recibos Devoluciones cargos	
l l l l l l l l l l l l l l l	900 1000 1007 1016 1020 1033 1038	Factura electrónica Informacion de los pedidos Informacion de pagos Informacion de Recibos Informacion de Devoluciones Aclaracion de cargos Informacion de aclaraciones	inica  ilos pedidos ilos pedidos pagos iRecibos cDevoluciones cargos aclaraciones	

Dentro de esta opción se desglosarán los siguientes casos:

**Iniciar integración con Comercial Mexicana.-** Esta opción es para cuando desea información y ponerse en contacto para iniciar el proceso de integración de enlace de CFDs a través de medios electrónicos. Todos los proveedores que estén generando CFDs y entregando con versión impresa únicamente, deben de hacer llegar en electrónico su documento.

**Fase de pruebas o integración.-** En esta opción podrá dar seguimiento a dudas o problemas con respecto a la fase de pruebas de envío de sus documentos.

**Problemas en productivo pre-facturación.-** Contiene las opciones para seguimiento de aquellos proveedores que ya se encuentran en productivo y operan en el esquema de pre-facturación, es decir generan su factura con base en el pedido y la entregan antes de la llegada de su mercancía.

**Problemas en productivo post-facturación.-** Similar al anterior para proveedores que están en el esquema de post-facturación, es decir generar su factura con base en la información del recibo de su mercancía y entregan el CFD después de la mercancía.

**Otros.-** Esta opción es para aquellos casos que no se incluyan en las anteriores, se pide hacer uso lo menos posible de esta opción ya que el seguimiento no podrá ser tan oportuno y eficiente como en los casos anteriores.

Selec.	Id	Opción
•••	901	Iniciar integración con CM
•••	902	Fase de pruebas o integración
•••	903	Problemas en productivo pre-facturación
•••	904	Problemas en productivo post-facturación
•••	905	Otros

Cada una de estas opciones desglosa un nivel adicional para poder identificar lo más posible la problemática que tiene.



El árbol completo de opciones es el siguiente:

Clave	Descripción	Detalle
900	Factura electrónica	Factura electrónica
901	Iniciar integración con CM	Iniciar proceso de integración con Comercial Mexicana
902	Fase de pruebas o integración	Dudas o problemas con el proceso de pruebas o integración
906	No se le ha contactado para seguimiento	Ya solicitaron su ingreso a pruebas pero no se les ha contactado para seguimiento
907	No tiene respuesta a pruebas enviadas	No se le ha dado respuesta a pruebas enviadas
908	Dudas respecto a datos solicitados	Dudas con respecto al manejo de datos dentro de la factura electrónica
909	Dudas respecto a errores en sus pruebas	Dudas con respecto a los errores que esta recibiendo en sus pruebas
910	Dudas sobre el paso a productivo	Dudas con respecto a estatus o requerimientos para el paso a productivo
903	Problemas en productivo pre-facturación	Problemas en productivo esquema pre-facturación
911	No están en portal facturas enviadas	No visualiza en las consultas del portal facturas enviadas
912	Dudas por errores en su factura	Dudas con respecto a errores en su factura
913	Dudas de facturas no pagadas o remisión	Dudas sobre facturas no pagadas o en remisión
914	Dudas de acuses funcionales o respuestas	Dudas sobre acuses funcionales o respuestas
920	Actualización o problemas de certificado	Actualización o problemas con certificados erróneos o vencidos
904	Problemas en productivo post-facturación	Problemas en productivo esquema post-facturación
915	Recibos en remisión ya facturados	Folios de recibo en remisión con facturas ya entregadas
916	Facturas no relacionadas a recibos	Facturas no relacionadas a folios de recibo
917	Dudas por errores en su factura	Dudas con respecto a errores en su factura
918	No están en el portal facturas enviadas	No visualiza en el portal facturas enviadas
919	Dudas de acuses funcionales o respuestas	Dudas sobre acuses funcionales o respuestas
921	Actualización o problemas de certificado	Actualización o problemas con certificados erróneos o vencidos
905	Otros	Otros

En cada una de estas opciones se presentará la siguiente pantalla donde es necesario capturar una descripción de la problemática en la opción de Comentarios y llenar los datos relacionados al caso.

Cada opción solicitará diferente información de acuerdo a la problemática seleccionada. No es necesario capturar todos los datos con los que tenga problemas, solo deben de ser los más representativos y marcar la opción de datos de ejemplo.

Esta información le permitirá al sistema proponer consultas en automático para resolver su caso. Por ejemplo, si el problema se refiere a que no puede visualizar facturas enviadas previamente, deberá de proporcionar la serie, el folio y la fecha de envío. Estos casos servirán a los analistas identificar el problema.

Es muy importante que considere los siguientes puntos para que las consultas sugeridas funcionen correctamente:

- Procurar llenar todos los campos que solicitados
- Poner las fechas en formato año de cuatro dígitos, mes y día (aaaammdd), de lo contrario no serán consideradas.



Proveedor: 855	1	MEXICO S DE	RL DE CV				
Caso Número: 2	1882						
Ruta del caso: P facturación> I	lactura electrónica - No están en portal f	-> Problemas en p acturas enviadas	productivo pre-			Г	
	Por favor ingrese	los siguientes dato	05				Ruta del problema
Teléfono donde pr	efiere que lo contacter	1:					seleccionado
211 15 00 Ex	t. 1542 🔘 null					ſ	Comentario que
-							comentano que
Comentarios:				_			describa el problem
Si los datos que p casos que tiene p Osaria:	roporcionará son solo or favor marque la sigu O Eplio:	algunos ejemplos de t iente casilla 🔲 🔶	todos los posibles	(d);			Indicador que los
Si los datos que p casos que tiene p Oserie: 1.	roporcionará son solo or favor marque la sigu OFolio:	algunos ejempios de t iente casilla 🗍 🗲 ØFech	todos los posibles na envío (aaaammd	id):		_	Indicador que los datos capturados son ejemplo del
Si los datos que p casos que tiene p Serie: 1.	roporcionará son solo or favor marque la sigu OFolio:	algunos ejemplos de t iente casilla 🗌 🗲 ØFech	todos los posibles na envío (aaaammd	ld):		[	Indicador que los datos capturados son ejemplo del problema
Si los datos que p casos que tiene p Serie: 1. 2. 3. 4.	Proporcionará son solo or favor marque la sigu Prolio:	algunos ejempios de t iente casilla — ← ØFech	todos los posibles na envío (aaaammd	id):		[	Indicador que los datos capturados son ejemplo del problema
Si los datos que p casos que tiene p OSerie: 1. 2. 3. 4. 5.	roporcionará son solo or favor marque la sigu OFolio:	algunos ejemplos de t iente casilla	todos los posibles na envío (aaaammd	(d):		_[	Indicador que los datos capturados son ejemplo del problema Captura de
Si los datos que p casos que tiene p Serie: 1. 2. 3. 4. 5.	roporcionará son solo or favor marque la sigu OFolio:	algunos ejemplos de t iente casilla 🗌 🔶 @Fech	todos los posibles na envío (aaaammd	(d):		[	Indicador que los datos capturados son ejemplo del problema Captura de información que
Si los datos que p casos que tiene p Serie: 1. 2. 3. 4. 5.	orporcionará son solo or favor marque la sigu OFolio:	algunos ejemplos de t iente casilla 🗌 🔶 PFech	todos los posibles na envio (aaaammd	(d):		[	Indicador que los datos capturados son ejemplo del problema Captura de información que ayude al
Si los datos que p casos que tiene p Serie: 1. 2. 3. 4. 5.	roporcionará son solo or favor marque la sigu PFolio: Constructions Envi	algunos ejemplos de t iente casilla	todos los posibles	(d):		_[	Indicador que los datos capturados son ejemplo del problema Captura de información que ayude al seguimiento de
Si los datos que p casos que tiene p Serie: 1. 2. 3. 4. 5.	roporcionará son solo or favor marque la sigu PFolio: Constructions Envi	algunos ejempios de t iente casilla 🗍 🔶 Importante de la construction Importante de la constru	todos los posibles	(d):		_[	Indicador que los datos capturados son ejemplo del problema Captura de información que ayude al seguimiento de acuerdo a la opción
Si los datos que p casos que tiene p Serie: 1. 2. 3. 4. 5.	roporcionará son solo or favor marque la sigu PFolio: Constructions Envi	algunos ejempios de t iente casilla 🗍 🔶 @Fech	todos los posibles	id):	onel	[	Indicador que los datos capturados son ejemplo del problema Captura de información que ayude al seguimiento de acuerdo a la opción

Una vez que ingrese estos casos se presentará la siguiente pantalla de confirmación y en algunos casos proporcionará consultas que le pueden ayudar a resolver su problema automáticamente.

#### Reportes Generados





Se sugieren consultas adicionales a las que cuenta el portal de provecomer diseñadas para ayudar a identificar información que tiene alguna diferencia que no permite mostrarla naturalmente como datos incompletos o erróneos, rechazos de información entre otros.

En caso de que las consultas sugeridas hayan sido suficientes para resolver su duda es necesario dar click en la opción de salir para cerrar automáticamente el caso. En caso de que considere necesario ingresar el caso debe de verificar los comentarios y dar click en la opción de enviar.

A continuación se muestra como ejemplo una pantalla en donde se presentan diferentes criterios de búsqueda para facturas que no pueden ser visualizadas en el portal. En ella se utilizan criterios como buscar facturas que no tienen identificado el número de proveedor, serie diferente a la proporcionada, rechazos desde la carga de información, etc.



#### Seguimiento a casos ingresados

Para dar seguimiento a los casos ingresados es necesario dar click en la opción de Consulta de casos en el apartado de Centro de atención.





En esta opción se presentarán los casos ingresados previamente y a través de ellos podrá dar seguimiento de la situación en la que se encuentran



Las acciones que puede seguir en esta pantalla son las siguientes:

- Conocer el status de la última actualización a alguno de sus casos, se presenta una barra en la parte superior con el detalle. En caso de haber ingresado un caso como la última acción, presentará el tiempo estimado de solución al mismo con base en el número de casos pendientes de resolver. Los casos de factura electrónica tienen mayor prioridad ya que tienen un equipo dedicado a darle seguimiento.
- Ver el detalle de seguimiento que se le está haciendo a cada uno de los casos
- Dar por aceptada la respuesta que se le ha proporcionado el centro de atención y cerrar definitivamente el caso.
- Recuperar el caso en caso de no estar de acuerdo con la solución dada por el analista.

A continuación se presenta un ejemplo de seguimiento en el que se puede ver los siguientes pasos:

## Centro de atención a proveedores Comprobantes fiscales digitales



	Det	alle	del caso solicitado	5	
Proveedor: 8	5		DE CV		
Usuario:					
Folio: 21890	0			Opción para revisar las consult	
<b>Ruta del caso</b> Factura electro facturas envia	: ónica> Proble idas	> Problemas en productivo pre-facturación> No están en portal			disponibles para el tipo de cas seleccionado y parámetros
<b>Descripción d</b> No han apare	<b>el caso:</b> cido un rango d	e factur	as ingresados entre el 13 y el 19 de febrero		ingresados
Status: Resu	elto telefónicam	ente			
Analista asigi	nado: Jesús Ric	ardo Sa	ntiago Arango		
Fecha de solid	citud: 23/02/20	11 09:3	1		
Fecha último	seguimiento: 2	3/02/20	11 09:41		
Consultas dis	ponibles: 🕦		4		Registro de inicio del caso
Status	Fecha	Hora	Observaciones		
Captura	23/02/2011	09:31	No han aparecido un rango de facturas ingresados entre el 13 y el 19 de febrero	╺─┘┌╴	Asignación a un analista
Asignado	23/02/2011	09:32		<b>4</b>	
En revisión	23/02/2011	09:35	Analista: Se verifican los folios y no están relacionados en la base de datos, se revisa con sistemas para identificar los mensajes recibidos	<b></b> ا	Retroalimentación del seguimiento del analista
Llamando	23/02/2011	09:39	Se revisaron los mensajes y es necesario que envie los mensajes de confirmación enviados por AS2	<b>←</b>	El analista está intentando
RESUELTO	23/02/2011	09:41	Analista: Se identificó el problema en que las facturas enviadas a partir el 10 de febrero no están incluyendo el segmento de número de proveedor interno. Es necesario reprocesarlas y enviarlas nuevamente	ᠳ	contactar al proveedor para solicitar más información, e necesario estar pendiente de teléfonos y correos registrado
					El analista resolvió el caso y proporcionó un dictamen fin de la razón por la que se presentó el problema.

El proveedor puede ver el detalle del seguimiento que se le está haciendo a su caso, incluso puede ver en caso de que el analista está tratando de contactarse con él para solicitar más información o dar una explicación más personalizada.

En este caso el analista da por resuelto el caso y el proveedor podrá confirmar la respuesta y cerrar definitivamente el caso.

Seguimiento a casos resueltos	
Proveedor: 855099 KELLOGG COMPANY MEXICO S DE RL DE CV	
Usuario: JESUS RICARDO SANTIAGO ARANGO	Opción para aceptar el caso y
Folio: 21717	cerrarlo
Status: Resuelto	
De click a continuación para ACEPTAR el caso y moverlo de la lista de pendientes	
Seleccionar	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

En caso de que no esté de acuerdo, el proveedor podrá recuperar el caso y recibir mayor detalle



# Seguimiento a casos resueltos

Proveedor: 855099 KELLOGG COMPANY MEXICO S DE RL DE CV Usuario: JESUS RICARDO SANTIAGO ARANGO Folio: 21717 Status: Resuelto De click a continuación para RECUPERAR el caso Seleccionar

Opción para recuperar el caso y continuar con el seguimiento

### Información de contacto

Para cualquier duda favor de dirigirse al siguiente correo electrónico

### facturaelectronica@comerci.com.mx

Es necesario proporcionar los siguientes datos para agilizar cualquier seguimiento por este medio:

- Nombre
- Número y razón social del proveedor
- Número de caso

Atentamente Comercial Mexicana