

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE LO MÁS FRECUENTE RESPECTO A HACER NEGOCIOS CON WALMART

VERSIÓN 1.1 ABRIL 2022

# ÍNDICE

<b>PAGOS Y FACTURACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>ENTREGA DE FACTURAS EN VENTANILLAS .....</b>	<b>8</b>
1.    ¿Cuál es el plazo de entrega de facturas en ventanillas? .....	8
2.    ¿Cuál es el proceso de entrega de facturas en ventanilla GUATEMALA? .....	8
3.    ¿Cuál es el proceso de programación de facturas en ventanilla HONDURAS? .....	9
4.    ¿Cuál es la forma de presentación facturas ventanilla en HONDURAS? .....	9
5.    ¿Cuál es el proceso de entrega de facturas en ventanilla EL SALVADOR? .....	10
6.    ¿Cuál es el proceso de entrega de facturas en ventanilla COSTA RICA? .....	10
7.    ¿Cuál es el proceso de entrega de facturas en ventanilla NICARAGUA?.....	10
8.    ¿Cuáles son las direcciones físicas de las ventanillas para entrega de facturas para los diferentes países? .....	11
9.    ¿Cuál es el plazo para realizar un reclamo por facturas no programadas para pago?.....	12
10.   ¿Cuántos días posterior a la entrega en ventanilla puedo visualizar la factura en APIS – Historial de Pagos? .....	12
11.   ¿Si poseo dudas relacionadas con la entrega de facturas en ventanillas a donde puedo abocarme?.....	12
<b>PRONTO PAGO.....</b>	<b>12</b>
12.   ¿Qué es el programa de Pronto Pago? .....	12
13.   ¿Cuáles son los beneficios del programa de Pronto Pago? .....	12
14.   ¿Cuáles son los puntos de contacto del programa Pronto Pago? .....	13
<b>FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .....</b>	<b>13</b>
15.   En el caso de que como proveedor requiero iniciar el procedimiento de envío de Facturas Electrónicas, ¿cuál es el punto de contacto para iniciar el proceso? .....	13
16.   ¿Qué es GoSocket? .....	13

17.	¿Cuáles son los beneficios de la plataforma de GoSocket?.....	13
18.	¿Si se tiene alguna consulta sobre la plataforma, a dónde se debe escribir? .....	14
19.	¿Si tiene consultas o alguna duda sobre los datos comerciales obligatorios a quién le debe de escribir? .....	14
20.	¿Si requiere una capacitación sobre la plataforma, a quién le debe de solicitar apoyo? .	15
	<b>PORTAL DE ACLARACIONES DE PAGOS .....</b>	<b>15</b>
21.	¿Cuál es el proceso y medio para realizar un reclamo en el pago de factura? .....	15
22.	¿Cómo puedo solicitar acceso al Portal de Aclaraciones?.....	15
23.	¿Qué procede si no estoy de acuerdo con la resolución de una factura pagada con diferencias? .....	16
24.	¿Qué procede si mi aclaración fue denegada?.....	16
25.	¿Cuál es el proceso de escalamiento de casos? .....	16
	<b>CONTACT CENTER .....</b>	<b>17</b>
26.	¿Cuáles son las gestiones que atiende el Contact Center? .....	17
27.	¿Cuáles son los correos electrónicos y teléfonos de atención del Contact Center? .....	17
	<b>PORTAL DEL CONTACT CENTER .....</b>	<b>17</b>
28.	¿Qué es el Portal de Solicitudes o Consultas a través del Contact Center? .....	17
29.	¿Cómo puedo acceder al Portal del Contact Center?.....	18
	<b>APIS – HISTORIAL DE PAGOS .....</b>	<b>18</b>
30.	¿Qué es APIS - Historial de Pagos? .....	18
31.	¿Como puedo acceder a la aplicación APIS? .....	18
32.	¿Qué pasa si no tengo acceso a APIS? .....	19
33.	¿A quién debo dirigirme si puedo acceder a Retail Link, pero en la aplicación APIS - Historial de Pagos no veo mis códigos de proveedor disponibles?.....	19
34.	¿Cuál es la terminología que se utiliza en la columna de Estatus de Factura (Invoice Status)?	

35. ¿La aplicación APIS puede ser accesada por medio de un teléfono móvil? ..... 20
36. ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en la aplicación APIS - Historial de Pagos?  
20
37. ¿Es posible descargar la información disponible en la aplicación APIS - Historial de Pagos?  
20
38. ¿APIS - Historial de Pagos contiene la información de Proveedores de Bienes y Servicios?  
20
39. ¿Qué tipos de documentos se incluyen en la información de APIS - Historial de Pagos?. 21
40. ¿En la aplicación APIS - Historial de Pagos podemos revisar nuestras facturas programadas para pago, o solamente las que fueron pagadas? ..... 21
41. Con el acceso de usuario a Retail Link, ¿debería de poder ver todos los códigos de proveedor que tenemos creados con Walmart? ..... 21
42. ¿Cuál es el máximo de facturas que se despliegan en la búsqueda? ..... 21
43. ¿Puedo hacer búsquedas de facturas por Orden de Compra?..... 21
44. En la información que puede desplegarse en el módulo Historial de Pagos, ¿Cuál es el período que cubre la búsqueda de las facturas? ..... 22
45. ¿Cómo puedo ingresar el número de factura si excede la cantidad de caracteres disponibles en la aplicación APIS - Historial de Pagos?..... 22
46. ¿Cuándo presto servicios o vendo mercancía a varias sociedades de Walmart, como se despliega la información en la aplicación APIS - Historial de Pagos? ..... 22
47. Al seleccionar una o varias opciones del menú de APIS obtengo el mensaje "Acceso Denegado" ..... 22
48. ¿El portal APIS - Historial de Pagos tiene algún costo para nosotros cómo proveedores?22
49. ¿Con la implementación de la aplicación APIS cambia algún proceso de Facturación Electrónica que ya se ejecuta por medio de GO SOCKET, Pegasso u otro, o Complemento de Pago?  
23
50. ¿A dónde debo comunicarme si tengo problemas técnicos directamente en la aplicación APIS? 23

<b>RETAIL LINK.....</b>	<b>23</b>
51. ¿Qué hago si no tengo un ID de usuario y contraseña para entrar a la plataforma de Retail Link? 23	
52. ¿Qué es un Administrador de Sitio? .....	24
53. ¿Cuáles son las responsabilidades de un Administrador de Sitio?.....	24
54. ¿Cuáles son los pasos para la creación de un usuario adicional?.....	24
55. ¿Cuáles son los pasos para eliminar un usuario? .....	26
56. ¿Cuáles son los pasos para resetear mi contraseña? .....	27
57. ¿Cuáles son los pasos para realizar un Mantenimiento de Vendor que ya tiene asignado el Administrador de Sitio y desea dar acceso a otro usuario?.....	28
58. ¿Cuántos usuarios puedo tener habilitados en Retail Link?.....	29
59. ¿Dónde puedo obtener el código de proveedor de 6 Dígitos que requiero para ingresar a Retail Link? .....	29
60. ¿Puedo acceder a Retail Link a través de Google Chrome? .....	29
61. ¿A dónde debo comunicarme si tengo dudas o problemas con el acceso a Retail Link?..	29
<b>CAMBIO DE COSTOS .....</b>	<b>30</b>
62. ¿Cuál es el proceso de realizar un cambio de costo al alza de un producto? .....	30
63. ¿Cuál es el plazo en el cual Walmart brinda respuesta a un cambio de costo al alza? .....	30
64. ¿Cuál es el proceso de realizar un cambio de costo a la baja de un producto?.....	30
65. ¿Cuál es el plazo en el cual Walmart ejecuta un cambio de costo a la baja en sistema? .	30
<b>OMNICALIDAD (VENTA EN LÍNEA).....</b>	<b>31</b>
1. ¿Qué es y cuál es el beneficio de contar con un acuerdo de omnicanalidad? .....	31
2. ¿Cuál es el proceso para tener mis productos para venta en línea? .....	31
3. ¿A quién o por qué medio puedo reportar inconsistencias que visualice de mis productos?	
31	

4.	¿Cuánto tiempo después de haber enviado la plantilla con la información, se podrán ver los productos en el sitio e-commerce? .....	32
5.	¿El catálogo activo en la plataforma de Walmart se va a visualizar de igual forma en las plataformas de otros last millers para que los clientes tengan acceso a todo el portafolio? .....	32
6.	¿Se pueden subir videos en las plataformas, de qué tipo y su duración?.....	32
7.	¿Cuál es el número de fotografías ambientadas? .....	32
8.	¿Cómo se tramita e-content con productos nuevos? .....	32
9.	¿Se puede realizar promociones de precio o productos diferenciadas en la plataforma vs tienda?.....	33
10.	¿Cuál es el medio por el cual se visualiza la venta de omnicanalidad? .....	33
<b>PROCESOS DE ENTREGAS CENTRALIZADAS .....</b>		<b>34</b>
1.	¿Qué es el Centro de Atención a Proveedores – CAP? .....	34
2.	¿Cuáles son las principales funciones y tareas que realiza el Centro de Atención a Proveedores? .....	34
3.	¿Cuáles son los contactos del Centro de Atención a Proveedores? .....	35
4.	¿Cuál es el proceso de manejo de excepciones de vida útil / Tabla de Vida Útil Regional? .....	38
<b>ANEXOS.....</b>		<b>39</b>
<b>ANEXO #1 - Manual de uso del Portal de Aclaraciones .....</b>		<b>39</b>
1.	Registro en el Portal de Aclaraciones .....	39
2.	Secciones del Portal .....	41
3.	Descripción de los estados de las Aclaraciones .....	43
4.	Configuración de las notificaciones del Portal .....	44
5.	Guía de preguntas frecuentes .....	45
6.	Soporte técnico y ayuda adicional .....	47
7.	Creación de una disputa en el Portal de Aclaraciones .....	49

**ANEXO #2 - Plantilla para solicitud de cambio de correo electrónico .....57**

**ANEXO #3 – Manual de uso del Portal para el ingreso de solicitudes o consultas de Proveedores de LATAM a través del Contact Center .....58**

**ANEXO #4 – Manual acceso APIS: Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar.....62**





### 3. ¿Cuál es el proceso de programación de facturas en ventanilla HONDURAS?

- 1) Consultar la fecha y hora de entrega de facturas en ventanilla según el tipo de proveedor y letra inicial de la razón social de su compañía. Esta información les es compartida de forma mensual por parte del equipo de Digitalización, para cualquier consulta respecto a el calendario de programación vigente abocarse con Francis Sosa [francis.sosa@walmart.com](mailto:francis.sosa@walmart.com)
- 2) Si es un proveedor que no pertenece al programa de pronto pago deberá solicitar a Francis Sosa [francis.sosa@walmart.com](mailto:francis.sosa@walmart.com) la plantilla Excel que deberá llenar y enviar al correo CAM-HN-PROCESAMIENTO MERCADERIA <[CAM-HN-PROCESAMIENTO@wal-mart.com](mailto:CAM-HN-PROCESAMIENTO@wal-mart.com)> la información de facturas a entregar. La entrega de factura(s) se debe realizar en las oficinas centrales en el área de ventanilla de proveedores según hora y fecha de entrega asignado (Punto 1) y de esa forma poder ser procesadas.
- 3) Si es un **proveedor pronto pago** debe llenar y enviar la plantilla Excel que deberá facilitarle Francis Sosa [francis.sosa@walmart.com](mailto:francis.sosa@walmart.com), más facturas en PDF al siguiente correo: CAM-HN-PROCESAMIENTO MERCADERIA <[CAM-HN-PROCESAMIENTO@wal-mart.com](mailto:CAM-HN-PROCESAMIENTO@wal-mart.com)> y a la vez presentarse en ventanilla a dejar las facturas en físico el mismo día que está enviando la plantilla Excel o no estarían siendo procesadas.
- 4) Las facturas deberán ser enviadas al correo de acuerdo con el día de visita que usted tendrá para presentar sus facturas.

### 4. ¿Cuál es la forma de presentación facturas ventanilla en HONDURAS?

- 1) Se recibirán empaquetadas en bolsa con el reporte de las facturas que están programándose con los siguientes campos:
  - a. Nombre proveedor
  - b. Número de factura
  - c. Fecha factura
  - d. Fecha de programación en ventanilla según calendarización
  - e. Valor de factura
  - f. Solamente deberán entregar factura originales y albaranes
  - g. Cantidad de facturas entregadas por cada día programado.
- 2) Los paquetes de facturas deberán ser entregadas de acuerdo con la fecha de calendarización, para ello debe solicitar previamente la plantilla Excel al siguiente correo

CAM-HN-PROCESAMIENTO MERCADERIA <[CAM-HN-PROCESAMIENTO@wal-mart.com](mailto:CAM-HN-PROCESAMIENTO@wal-mart.com)> para luego ser llenada y enviada nuevamente. Sus facturas deben ser presentadas en ventanilla para poder ser programadas.

- 3) Se les firmara la hoja resumida donde detalle los campos antes mencionados. Esta hoja será entregada en la próxima visita por medidas de Bioseguridad.
- 4) Se recibirán con fecha y hora asignada específicamente para cada proveedor.
- 5) De no cumplir fecha y hora asignada tendrá que esperar la próxima cita que le sea asignada.
- 6) Se le recibirán las recepciones de mercadería o albaranes que estén pendientes de programación. Recuerde que la fecha de emisión de factura no debe sobrepasar los 5 días hábiles, y si hay necesidad de refacturar también deberá realizarlo en el plazo más reciente de emisión a la nueva factura.

## 5. ¿Cuál es el proceso de entrega de facturas en ventanilla EL SALVADOR?

Si presenta de 1 a 10 documentos se reciben de una vez en las ventanillas, deben de presentar Crédito Fiscal original, triplico, original de albarán y fotocopia para sello de recibido, si son más de 10 facturas, debe presentar en un sobre o bolsa rotulada y con el detalle de los documentos que estarían dejando, las copias selladas se entregan al día siguiente.

El horario de atención es el siguiente:

<b>Pronto pago:</b>	<b>Lunes a Viernes de 8:00 am a 11:00 am</b>
<b>Proveedores Normales:</b>	<b>Lunes a Viernes de 8:00 am a 1:30 pm</b>
<b>Desarrollo Agroindustrial</b>	<b>Lunes a Viernes de 8:00 am a 11:00 am</b>

## 6. ¿Cuál es el proceso de entrega de facturas en ventanilla COSTA RICA?

El proceso de facturación para Costa Rica se realiza únicamente por medio de factura electrónica, para más información dirigirse al apartado de Go Socket dentro de esta guía.

## 7. ¿Cuál es el proceso de entrega de facturas en ventanilla NICARAGUA?

1. Las facturas deben ser entregadas en ventanilla y los soportes o copias selladas serán entregadas en la próxima visita, esto aplica para solicitudes de Retenciones de igual forma.
2. Facturas originales con sus albaranes (recepción de tienda o Proof of delivery en caso de CEDI) debidamente conciliadas, sin diferencias, daños, manchones o perforaciones.

3. Remisión en Excel para Mercadería CAM-NI - CENTRO DE ESCANEAMIENTO MERCADERIA [CAMNIREC46@wal-mart.com](mailto:CAMNIREC46@wal-mart.com)
4. Enviar con anticipación el formato en Excel con el detalle de la programación de sus facturas antes de presentarse a ventanilla.
5. Facturas Originales separada de las copias, las copias deben ser enviadas con su recepción engrapada, las facturas originales y recepciones no deben ser engrapadas.
6. Los proveedores que Trabajan solo con la remisión únicamente deben presentar las facturas originales y la recepción con su copia de la remisión. Lotes de Facturas deben tener un máximo de 45 facturas en caso de ser mayor a este volumen crear otro lote de facturas.
7. Para entregas de Retenciones deben cumplir con los siguientes Requerimientos:
  - Aviso de Pago
  - Recibo Oficial de Caja
  - Incluir número Ruc de CSU de Nicaragua
  - La entrega de retenciones en ventanilla se realiza en los primeros 15 días del mes corriente o bien en los últimos días del mes anterior.

El horario de atención de las ventanillas es de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm.

**Pronto pago de lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 am**

**Proveedores de flujo normal y alto volumen de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm.**

## 8. ¿Cuáles son las direcciones físicas de las ventanillas para entrega de facturas para los diferentes países?

**EL SALVADOR:** Colonia Escalón, entre calle nueva 1 y calle nueva 2, avenida Manuel Enrique Araujo, Walmart Escalón, San Salvador

**NICARAGUA:** Edificio Cobirsa KM 6.5 carretera a Masaya contiguo a ENITEL

**HONDURAS:**

Tegucigalpa: Blvd. Centro América, Edificio Anexo del IMP frente a banco de Occidente Segundo nivel.

San Pedro Sula: Kilómetro 33, Carretera al Polvorín, Complejo Parque Industrial Las Torres, Frente a las Bodegas de Elektra

**GUATEMALA:** 16 calle 3-43 zona 10, Edificio Trevio, Ciudad.

## 9. ¿Cuál es el plazo para realizar un reclamo por facturas no programadas para pago?

Se recibirán reclamos por medio del Portal de Aclaraciones por facturas no programadas para pago como máximo 20 días hábiles posterior a la entrega de facturas en nuestras ventanillas.

**NOTA:** Para más información acerca el Portal de Aclaraciones dirigirse a la sección en esta guía relacionada sobre dicha herramienta.

## 10. ¿Cuántos días posterior a la entrega en ventanilla puedo visualizar la factura en APIS – Historial de Pagos?

En un plazo de 10 días posterior a la entrega de sus facturas en ventanilla, podrá visualizarlas en la aplicación APIS – Historial de Pagos en Retail Link.

**NOTA:** Para más información acerca de APIS – Historial de pagos dirigirse a la sección en esta guía relacionada sobre dicha herramienta.

## 11. ¿Si poseo dudas relacionadas con la entrega de facturas en ventanillas a donde puedo abocarme?

Si tiene dudas puede escribir al siguiente correo electrónico [GTMercaderias@wal-mart.com](mailto:GTMercaderias@wal-mart.com)

## PRONTO PAGO

### 12. ¿Qué es el programa de Pronto Pago?

Es un servicio a partir del cual pueden acceder a liquidez inmediata para financiar las operaciones de su negocio con condiciones muy competitivas respecto al mercado.

### 13. ¿Cuáles son los beneficios del programa de Pronto Pago?

- Liquidez inmediata
- Prioridad en el registro de sus facturas
- Flexibilidad según su necesidad de efectivo
- Atención personalizada
- Las mejores tasas del mercado

Para más información puedes acceder al siguiente Video <https://www.youtube.com/watch?v=MeEgHexUN90&list=PLJi4H9rhYRFuvsW1g2aR1Tmrbsm581zbq&index=7>

#### 14. ¿Cuáles son los puntos de contacto del programa Pronto Pago?

Para mayor información sobre el Programa y otros beneficios dirigirse al correo: [CAMPONT23@wal-mart.com](mailto:CAMPONT23@wal-mart.com) o vía telefónica según país.

- **Guatemala (502) 2243-6523**
- **El Salvador (503) 2523-6800 ext. 36679**
- **Honduras (504) 2265-8185**
- **Nicaragua (505) 2264-9370 ext. 49382**
- **Costa Rica (506) 2582- 8857**

### FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

#### 15. En el caso de que como proveedor requiero iniciar el procedimiento de envío de Facturas Electrónicas, ¿cuál es el punto de contacto para iniciar el proceso?

Para los procesos de facturación electrónica, los puntos de contacto dentro de la compañía para el soporte de onboarding serían los siguientes:

- CR: [GSSLACRFEO@wal-mart.com](mailto:GSSLACRFEO@wal-mart.com)
- GT: [Maria.Urra@walmart.com](mailto:Maria.Urra@walmart.com)

#### 16. ¿Qué es GoSocket?

Es una herramienta que permite que cualquier empresa, sin importar su tamaño o giro de negocio, mejore sus procesos de gestión de documentos tributarios, como facturas electrónicas y órdenes de compra, dentro de una misma plataforma. Actualmente esta plataforma es el medio por el cual se realizan los procesos de gestión de facturación electrónica en Costa Rica.

#### 17. ¿Cuáles son los beneficios de la plataforma de GoSocket?

El crear una red empresarial capaz de relacionar empresas a partir de sus facturas electrónicas emitidas y recibidas de una forma simple, eficiente, segura y que a la vez habilita una serie de

funcionalidades que permiten simplificar sus procesos operativos al realizar operaciones complementarias y derivadas, por ejemplo:

- Órdenes de Compras Electrónicas; Recibir órdenes de compras de Walmart y que estas luego queden ligadas a sus facturas.
- **Gadget Walmart: Permite visualizar sus documentos emitidos, detectar cual son para Walmart, validarlos en cuanto a información solicitada de forma obligatoria, permitir complementar sus documentos con esta información complementaria (si fuese necesario).**
- Anticipo de tus cuentas por cobrar de tus facturas electrónicas (Financiamiento electrónico);
- Catálogos electrónicos a partir de sus facturas emitidas;
- Conciliaciones automáticas de lo recibido versus entidad tributaria.
- Entre muchas otras funcionalidades de valor agregado

#### 18. ¿Si se tiene alguna consulta sobre la plataforma, a dónde se debe escribir?

Debe de enviar un correo a [soporte@gosocket.net](mailto:soporte@gosocket.net) en donde en el correo inicial debe de agregar lo siguiente:

- En el subject o asunto favor agregar "Proveedor Walmart"
- Nombre de la empresa
- Número de cédula jurídica
- Descripción del inconveniente. Si lo ve necesario favor agregar
- Imágenes o ejemplos
- País desde donde escribe

#### 19. ¿Si tiene consultas o alguna duda sobre los datos comerciales obligatorios a quién le debe de escribir?

Debe de enviar un correo a [GSSLACRFEO@wal-mart.com](mailto:GSSLACRFEO@wal-mart.com)

## 20. ¿Si requiere una capacitación sobre la plataforma, a quién le debe de solicitar apoyo?

Debe de enviar un correo a [soporte@gosocket.net](mailto:soporte@gosocket.net), donde en el correo inicial debe de agregar lo siguiente:

- En el subject o asunto favor agregar “Proveedor Walmart”
- Nombre de la empresa.
- Número de cédula jurídica
- Descripción: Solicitud de capacitación.
- País desde donde escribe.

## PORTAL DE ACLARACIONES DE PAGOS

### 21. ¿Cuál es el proceso y medio para realizar un reclamo en el pago de factura?

El proceso se realiza por medio del **Portal de Aclaraciones** la cual es una herramienta de autogestión para la recepción y seguimiento de reclamos relacionados con los siguientes 2 tipos de escenarios.

1. Facturas pagadas con diferencias
2. Facturas impagas (fechas vencidas, no pagadas)

Link del Portal de Aclaraciones <https://my.directcommerce.com/Login.jsp?customer=walmart>  
**(Anexo #1 – Manual de uso del Portal de Aclaraciones)**

**NOTA:** Para que su reclamo sea procesado es importante recordarle que debe ingresar toda la documentación y el detalle de las facturas a consultar como evidencia para sustentar el mismo y que en caso de que sea requerida información adicional, deberá proporcionarla a través del portal en un plazo de 7 días naturales o seguidos a partir del momento en que la aclaración le sea devuelta. Si dicha información no es enviada dentro de dicho plazo, su reclamo será cerrado en estado “cancelado” y deberá ingresar una nuevamente la aclaración en el portal.

### 22. ¿Cómo puedo solicitar acceso al Portal de Aclaraciones?

Para solicitar acceso debe registrarse en el enlace <https://my.directcommerce.com/Enrollment?customer=walmart> y una vez que le sea enviado su

usuario y clave de acceso vía correo electrónico, acceder al Portal para ingresar sus reclamos en <https://my.directcommerce.com/Login.jsp?customer=walmart>

### 23. ¿Qué procede si no estoy de acuerdo con la resolución de una factura pagada con diferencias?

Si su aclaración fue aprobada pero no está de acuerdo con el monto pagado como diferencia, ingrese una nueva solicitud adjuntando documentación adicional de soporte y referenciando el número de la aclaración original.

### 24. ¿Qué procede si mi aclaración fue denegada?

Si la solicitud fue denegada y no han transcurrido 30 días naturales o seguidos desde que le fue informado a través del Portal de Aclaraciones, puede reenviar su reclamo adjuntando evidencia adicional con el detalle de por qué no está de acuerdo con la resolución. Si sobrepasa los 30 días naturales, deberá ingresar una nueva aclaración referenciando el número de aclaración original.

### 25. ¿Cuál es el proceso de escalamiento de casos?

Si luego de 30 días laborales de haber ingresado su reclamo no hay respuesta o requiere aclarar la resolución:

1. Contactar a Jorge Ocampo [jorge.ocampo@walmart.com](mailto:jorge.ocampo@walmart.com) con el número de aclaración.
2. Si al cuarto día hábil de haber escrito a Jorge Ocampo no ha obtenido respuesta, contactar a Oscar Vilchis [oscar.vilchis@walmart.com](mailto:oscar.vilchis@walmart.com), Cristian Rodriguez [cristian.rodriguez1@walmart.com](mailto:cristian.rodriguez1@walmart.com), Mariela Vargas [mariela.vargas@walmart.com](mailto:mariela.vargas@walmart.com), indicando la siguiente información:
  - a) Número de aclaración que se le proporcionó en el Contact Center/ Portal de Disputas.
  - b) Adjuntar factura escaneada mostrando sello de recibida en Ventanilla.
  - c) Número de Orden de Compra y nombre de proveedor
  - d) Indicar país destino de la mercadería (aplica para Importados).

**NOTA:** Para la revisión de más de 10 facturas, deberá incluir el siguiente detalle: Número Orden de Compra -PO-, Número de Factura, País destino, monto, fecha de la factura, en el portal en la plantilla que se llena en línea.



## CONTACT CENTER

### 26. ¿Cuáles son las gestiones que atiende el Contact Center?

- Cuentas por pagar y Departamento de Cobros
- Soporte Técnico del Portal de Disputas
- Actualización de su correo electrónico en nuestra base de datos (**Anexo #2 - Plantilla para solicitud de cambio de correo electrónico**).
- Consultas sobre descuentos de acuerdos comerciales
- Estado de pago de facturas / históricos de pago y otras consultas.

**NOTA:** Considere que debe proporcionar su número de proveedor y detalle de las facturas a consultar (número de factura, número de orden de compra asociada, número de documento de recibo de la mercadería, monto de la factura, según aplique).

### 27. ¿Cuáles son los correos electrónicos y teléfonos de atención del Contact Center?

Según el país y en horario de atención de 08:00 a 17:00hrs.

COSTA RICA	
<a href="mailto:WMGSSCRP@wal-mart.com">WMGSSCRP@wal-mart.com</a>	+506 25620606
EL SALVADOR	
<a href="mailto:WMGSSSVP@wal-mart.com">WMGSSSVP@wal-mart.com</a>	+503 25236815
GUATEMALA	
<a href="mailto:WMGSSGTP@wal-mart.com">WMGSSGTP@wal-mart.com</a>	+502 22437265
HONDURAS	
<a href="mailto:WMGSSHNP@wal-mart.com">WMGSSHNP@wal-mart.com</a>	+504 22658121
NICARAGUA	
<a href="mailto:WMGSSNIP@wal-mart.com">WMGSSNIP@wal-mart.com</a>	+505 22649375

## PORTAL DEL CONTACT CENTER

### 28. ¿Qué es el Portal de Solicitudes o Consultas a través del Contact Center?

Es el Portal que tiene como propósito proporcionarles un canal adicional para la recepción de sus solicitudes relacionadas con el estado de pago de facturas / estados de cuenta, facturación electrónica, acuerdos comerciales, cambios de correo electrónico, entre otros, esto por medio de un tiquete generado de forma inmediata (tal cual se realiza hoy día al llamar o enviar un correo electrónico al Contact Center), ofreciendo con ello una ampliación en horarios de recepción de

consultas y en vías de atención, mejorando el servicio al cliente y garantizando el control de los soportes necesarios para ofrecer una resolución oportuna.

## 29. ¿Cómo puedo acceder al Portal del Contact Center?

Este Portal se encuentra disponible en este enlace: [https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask\\_sp](https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask_sp)

**NOTA:** Tenga en cuenta que para iniciar su solicitud deberá completar una serie de espacios con información básica y de contacto, y que el llenado de estos es obligatorio (\*), por lo que de no completarse alguno de ellos, el portal no permitirá avanzar hacia el envío de la información al Contact Center y la subsecuente generación del tiquete. **(Anexo #3 - Manual de uso del Portal para el ingreso de solicitudes o consultas de Proveedores de LATAM a través del Contact Center.)**

## APIS – HISTORIAL DE PAGOS

### 30. ¿Qué es APIS - Historial de Pagos?

APIS (Accounts Payable Inquiry System) Sistema de Consultas de Cuentas por Pagar es una herramienta que facilita encontrar información relacionada con sus facturas y pagos.

La misma se encuentra disponible en Retail Link y contará con la disponibilidad de información de 90 días o 1,000 (mil) facturas por búsqueda.

Este módulo puede ser accesado en cualquier momento y les permitirá consultar sus facturas registradas por Walmart y verificar el estatus de pagadas o pendientes de pago de acuerdo con su fecha de vencimiento.

### 31. ¿Como puedo acceder a la aplicación APIS?

1. Ingrese a Retail Link <https://retailink2.wal-mart.com> de preferencia Internet Explorer o Chrome.
2. Introduzca su ID de usuario y contraseña de Retail Link.
3. Al abrir la página principal de Retail Link, busque **APIS** dentro de las aplicaciones (APPS)
4. Una vez dentro del aplicativo, seleccione la opción: **Historial de Pagos**

Para más información puede referirse al **(Anexo #4 – Manual acceso APIS: Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar)**

### 32. ¿Qué pasa si no tengo acceso a APIS?

Como primer paso es indispensable contar con acceso a la herramienta de Retail Link, cuyo proceso de alta se debe realizar según se indica en el numeral 51 de esta guía.

Una vez Retail Link EUA le brinde el usuario y contraseña para el acceso de Retail Link, busque APIS dentro de las aplicaciones (APPS) y dentro del aplicativo, seleccione la opción: Historial de Pagos

Para más información puede referirse al **(Anexo #4 – Manual acceso APIS: Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar)**

### 33. ¿A quién debo dirigirme si puedo acceder a Retail Link, pero en la aplicación APIS - Historial de Pagos no veo mis códigos de proveedor disponibles?

Si usted es administrador de sitio deberá seguir los siguientes pasos, en caso usted no lo es deberá realizar la gestión con el administrador de sitio de su compañía, quien es el responsable del mantenimiento de los usuarios.

- Usuario es Administrador de Sitio:
  1. Deberá de enviar un correo al Comprador Regional solicitando el Vo.Bo. de acceso, indicando el número de Vendor 6 dígitos, Razón Social, País al que pertenece el Vendor y requiere acceso.
  2. Al contar con el VoBo deberá enviarlo al correo del equipo de México [rlmex1@walmart.com](mailto:rlmex1@walmart.com) indicando su número de proveedor de 6 dígitos, Usuario de Retail Link, Razón Social, País y la solicitud de inclusión del número de Vendor 6 dígitos que se requiere.  
**NOTA:** 24 horas después el administrador de sitio podrá visualizar y agregar ese Vendor a los usuarios que así lo requieran.

### 34. ¿Cuál es la terminología que se utiliza en la columna de Estatus de Factura (Invoice Status)?

En la aplicación APIS - Historial de Pagos se muestran los siguientes estatus de facturas que deben ser interpretados de la siguiente manera:

- **Pagado/Paid:** Facturas registradas y pagadas por Walmart. Se incluye la fecha de Pago y Documento de Pago para su referencia.

- **Impago/Unpaid:** Facturas registradas por Walmart, pendientes de pago. Se incluye la fecha de vencimiento para su referencia.
- **Reversado/Reversed:** Facturas registradas por Walmart pero que han sido canceladas, este estatus no posee ningún efecto en la cuenta por pagar o cobrar.

### 35. ¿La aplicación APIS puede ser accesada por medio de un teléfono móvil?

El equipo técnico no da soporte al acceso de APIS por navegadores móviles ni tablets. En caso de requerir soporte, el equipo técnico solo responderá consultas cuando la aplicación fue usada mediante Internet Explorer en sus versiones de escritorio.

La recomendación del equipo técnico de Walmart es que se ingrese a través de laptops, desktops, ipads o tablets. La visualización en celular es muy pequeña para una correcta lectura de los informes.

### 36. ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en la aplicación APIS - Historial de Pagos?

La información disponible en el módulo de Historial de Pagos depende del proceso de recepción y validación de cada país. Una vez que la factura se ha recibido y validado exitosamente para pago, se podrá visualizar en este módulo.

### 37. ¿Es posible descargar la información disponible en la aplicación APIS - Historial de Pagos?

Si, en cada vista de información disponible encontrara un botón que indica Exportar a Excel o Vista Previa que puede utilizar para imprimir o descargar la información.

### 38. ¿APIS - Historial de Pagos contiene la información de Proveedores de Bienes y Servicios?

La aplicación de APIS - Historial de Pagos contiene la información correspondiente a nuestros proveedores de Mercancía para la Venta, Bienes & Servicios e Importados.

### 39. ¿Qué tipos de documentos se incluyen en la información de APIS - Historial de Pagos?

La aplicación de APIS - Historial de Pagos contiene la información correspondiente a facturas y notas de crédito.

### 40. ¿En la aplicación APIS - Historial de Pagos podemos revisar nuestras facturas programadas para pago, o solamente las que fueron pagadas?

La aplicación de APIS - Historial de Pagos contiene la información correspondiente a facturas y notas de crédito registradas en los sistemas Walmart, tanto aquellas que fueron pagadas con la fecha en que se emitió el pago o las que están pendientes incluyendo su fecha de vencimiento.

### 41. Con el acceso de usuario a Retail Link, ¿debería de poder ver todos los códigos de proveedor que tenemos creados con Walmart?

Sí, APIS está ligado a su cuenta de Retail Link, y el acceso a la información solo es para los proveedores a los que está autorizado.

### 42. ¿Cuál es el máximo de facturas que se despliegan en la búsqueda?

En la aplicación podrá visualizar hasta 1,000 (mil) facturas por página, contará con opción para avanzar entre páginas y así visualizar el total de facturas de la búsqueda.

### 43. ¿Puedo hacer búsquedas de facturas por Orden de Compra?

El módulo de Historial de Pagos posee 4 opciones de búsqueda para que el usuario pueda seleccionar el que mejor acomode a sus necesidades:

- **Número de Factura:** Hasta 5 facturas específicas que pueden o no ser consecutivas.
- **Rango Factura:** Rango de números de factura consecutivos.
- **Número(s) de Orden de Compra:** Números de orden de compra. Debe incluirse el periodo fiscal.
- **Rango de Fechas:** Disponible para la utilización de fechas de pago o fechas de vencimiento. Rango máximo de 90 días.

#### 44. En la información que puede desplegarse en el módulo Historial de Pagos, ¿Cuál es el período que cubre la búsqueda de las facturas?

El rango de tiempo disponible para la utilización de fechas de pago o fechas de vencimiento es máximo de 90 días.

#### 45. ¿Cómo puedo ingresar el número de factura si excede la cantidad de caracteres disponibles en la aplicación APIS - Historial de Pagos?

Si el número de factura excede los 16 caracteres, por favor introduzca los últimos 15 ó 16 caracteres/dígitos del número para su búsqueda individual.

#### 46. ¿Cuándo presto servicios o vendo mercancía a varias sociedades de Walmart, como se despliega la información en la aplicación APIS - Historial de Pagos?

Cuando la información corresponde a varias sociedades o compañías WM, se distinguen mediante los datos de Número de Vendor y País, adicionalmente a la columna de Código de Compañía en los Resultados de la búsqueda de historial de pagos (Company Code).

#### 47. Al seleccionar una o varias opciones del menú de APIS obtengo el mensaje "Acceso Denegado"

A excepción de Historial de Pagos, no todas las opciones de menú de APIS están disponibles para Proveedores, por lo que no es necesario que reporte una pantalla de "Acceso Denegado" puesto que es normal que estas opciones estén deshabilitadas por el momento.

#### 48. ¿El portal APIS - Historial de Pagos tiene algún costo para nosotros cómo proveedores?

No, la aplicación APIS - Historial de Pagos no representa un costo para el proveedor. Está disponible para todos nuestros proveedores en los mercados habilitados.

#### 49. ¿Con la implementación de la aplicación APIS cambia algún proceso de Facturación Electrónica que ya se ejecuta por medio de GO SOCKET, Pegasso u otro, o Complemento de Pago?

No, la aplicación APIS es una herramienta de auto gestión para apoyar al proveedor a realizar las consultas de sus facturas en nuestro sistema antes de realizar una llamada al Centro de Contacto o una solicitud de reclamo en el Portal de Aclaraciones. No reemplaza ningún proceso existente para facturación electrónica.

#### 50. ¿A dónde debo comunicarme si tengo problemas técnicos directamente en la aplicación APIS?

Errores o problemas técnicos en APIS por favor envíe un correo electrónico a [APIS-Tech@wal-mart.com](mailto:APIS-Tech@wal-mart.com) con una imagen que muestre el problema.

### RETAIL LINK

#### 51. ¿Qué hago si no tengo un ID de usuario y contraseña para entrar a la plataforma de Retail Link?

Cada usuario de Retail Link debe contar con su propio ID de usuario y contraseña, si corresponde a creación de usuarios adicionales debe abocarse con el Administrador de Sitio en su compañía, si es creación del que ahora será Administrador de Sitio dentro de su compañía debe realizar los siguientes pasos:

1. Solicitar al equipo de RetailLink México [rlmex@wal-mart.com](mailto:rlmex@wal-mart.com) el formulario de solicitud de acceso.
2. Una vez llenado deberá enviarlo a la cuenta de correo Retail Link Vendor Support [Retailinkteam@wal-mart.com](mailto:Retailinkteam@wal-mart.com) con la finalidad de que Retail Link de EUA tramite tu alta directamente.
3. Retail Link de EUA como respuesta brindará su usuario y contraseña de acceso.

**NOTA:** Puede utilizar el Traductor de Chrome para llenar el formato

## 52. ¿Qué es un Administrador de Sitio?

El Administrador de Sitio de RETAIL LINK en su compañía, es el usuario que utilice el sistema y que se haga cargo de administrar los accesos de los usuarios adicionales.

El Administrador debe tener en mente la importancia de estos principales puntos:

### 1. USUARIOS PERSONALES:

Como Administrador de Sitio, es el responsable de solicitar usuarios adicionales para el personal que así lo requiera en su compañía.

Cada usuario debe tener un id y una contraseña particular. Si se identifica que se está compartiendo un id, se sancionará a la compañía bloqueando su usuario.

### 2. CONTRASEÑA:

Esta información NO DEBE ser compartida dentro o fuera de su compañía, ESTO SERÍA UNA VIOLACIÓN DEL CONVENIO LEGAL FIRMADO CON RETAIL LINK.

## 53. ¿Cuáles son las responsabilidades de un Administrador de Sitio?

- Actuar como el primer punto de contacto para los usuarios de Retail Link en su compañía.
- Administración de Usuarios Adicionales.
- Eliminación de Usuarios
- Mantenimiento a números de Proveedor.

## 54. ¿Cuáles son los pasos para la creación de un usuario adicional?

El proceso de creación de usuarios adicionales solo podrá ser realizado por el Administrador de Sitio, ingresando dentro de Aplicaciones (App) a **Suggest a New User Account**.



Retail Link

Home **Apps** Docs Feeds Business at a Glance

### Apps

Sort: Most Used | Filter apps... | Domain: All | Category: Admin

<b>DU</b> Delete User Account Admin	<b>SS</b> Supplier Self-Service Admin	<b>CY</b> Change Your Password Admin	<b>CY</b> Change Your PIN Admin
<b>RU</b> Reset User Password Admin	<b>SA</b> Suggest A New User Account Admin	<b>CY</b> Change Your Hint Admin	<b>MU</b> Maintain User Feedback Admin
<b>SN</b> Supplier Number Maintenance Admin	<b>UC</b> Update Company Information Admin	<b>US</b> User Suggestion Status Admin	

Retail Link English EV

### User Management

[ADD USER](#)

Search by Name or Username

[All Users \(26\)](#) Pending Requests (0) Active (21) Declined (5)

Status	Name	Username	Employee Type
Active	Marjorie Lopez		Direct Employee
Active	Constantino Tablada		Direct Employee
Active	Gerardo Manuel Castagna		Direct Employee
Active	Rhendy Arguedas		Direct Employee

Retail Link English EV

[Back](#) | Add User ADD USER

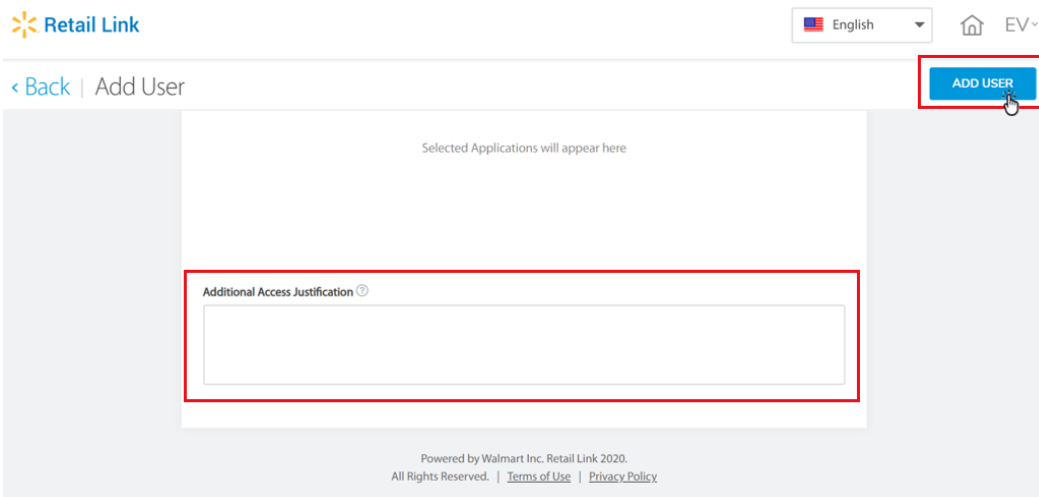
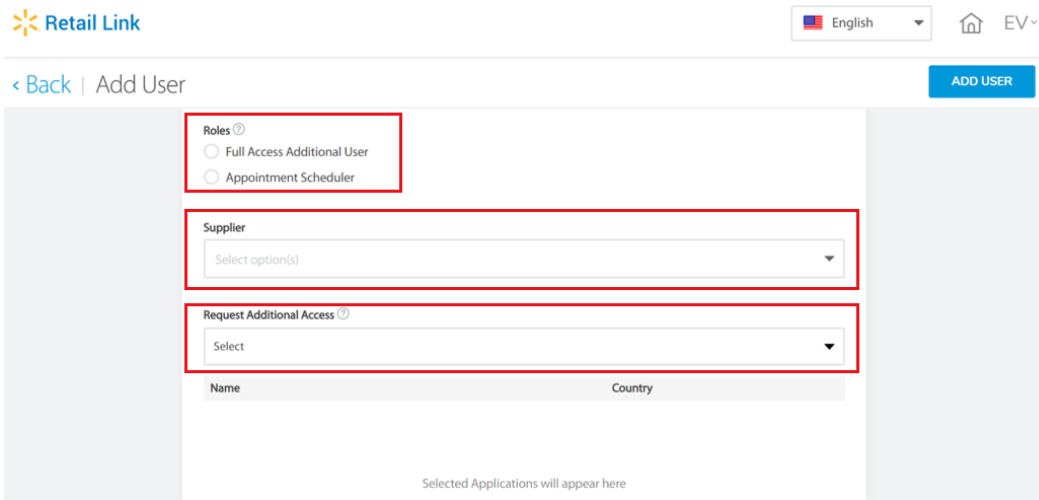
First Name  Last Name

Email

Phone Number

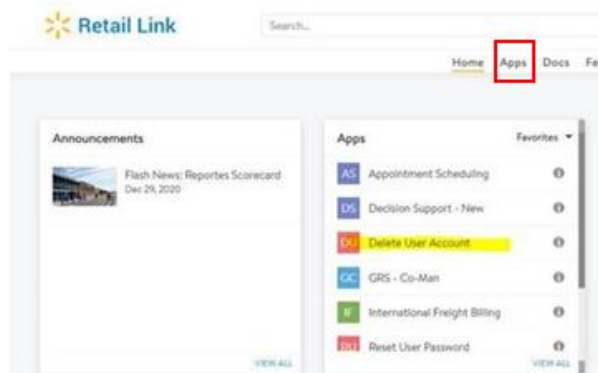
Employee Type

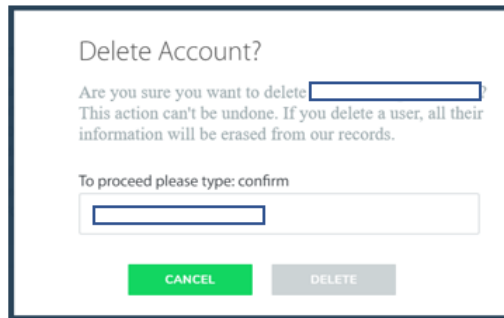
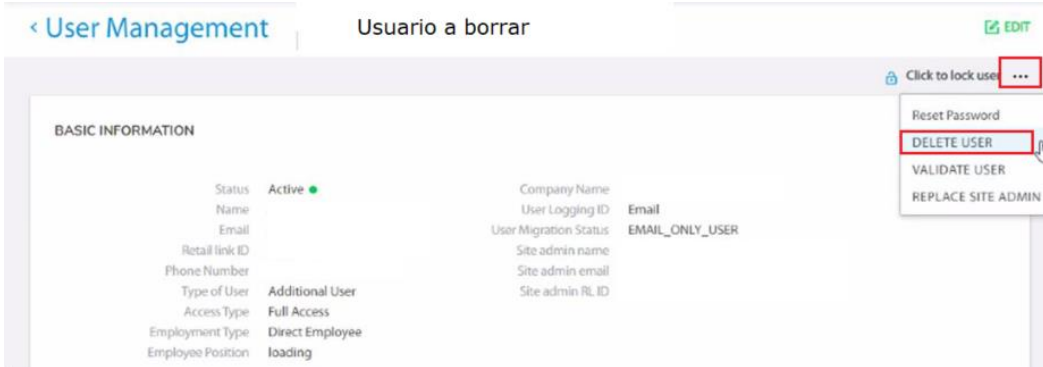
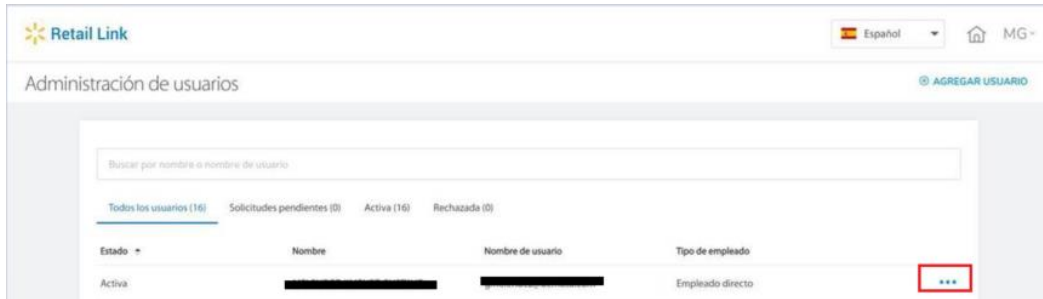
Employee Position



## 55. ¿Cuáles son los pasos para eliminar un usuario?

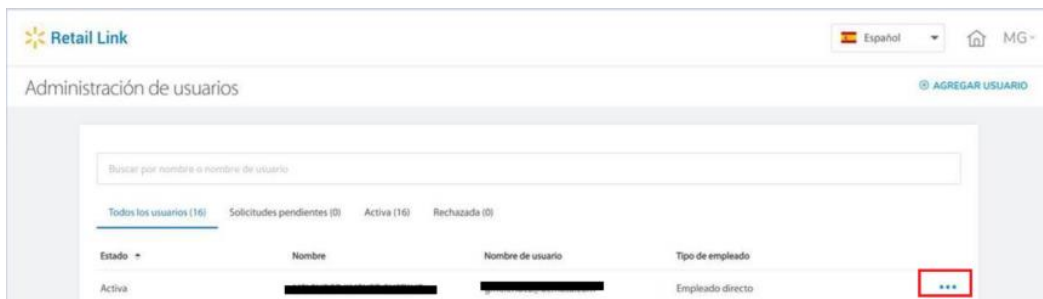
El proceso solo podrá ser realizado por el Administrador de Sitio, ingresando dentro de Aplicaciones (App) a **Delete User Account**.





## 56. ¿Cuáles son los pasos para resetear mi contraseña?

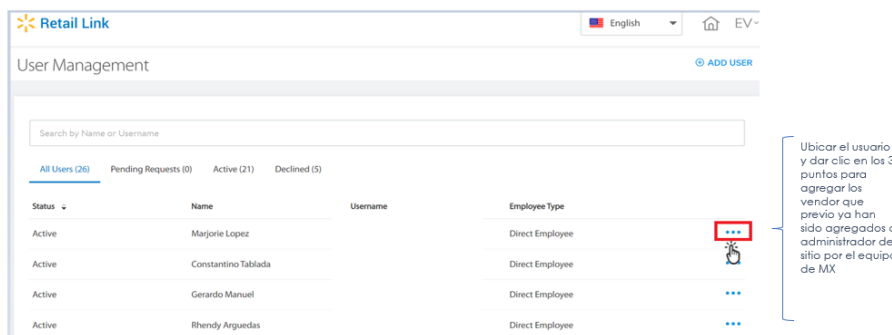
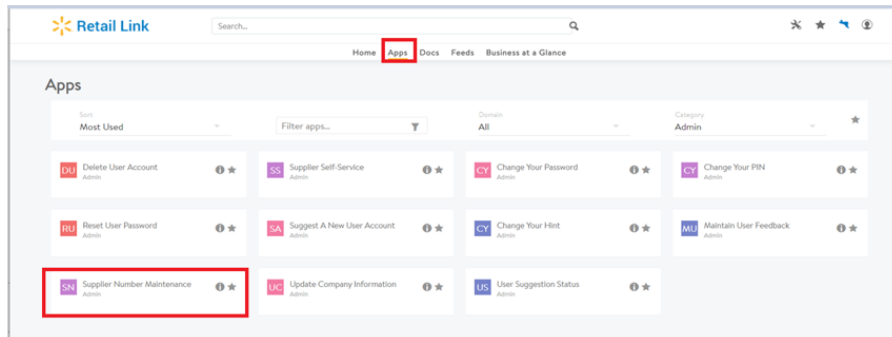
El proceso solo podrá ser realizado por el Administrador de Sitio, ingresando dentro de Aplicaciones (App) a **Reset User Password**.





57. ¿Cuáles son los pasos para realizar un Mantenimiento de Vendor que ya tiene asignado el Administrador de Sitio y desea dar acceso a otro usuario?

El proceso solo podrá ser realizado por el Administrador de Sitio, ingresando dentro de Aplicaciones (App) a **Supplier Number Maintenance**.



**NOTA:** En caso de que el Administrador de Sitio le falta algún número de vendor, debe enviar un correo al Comprador Regional solicitando el Vo.Bo. indicando el número de vendor, razón social y el país que requiere acceso. Al contar con el Vo.Bo. se envía correo al equipo de MX [rlmex1@walmart.com](mailto:rlmex1@walmart.com) para que procedan a incluir el número de vendor. 24 horas después el Administrador de Sitio podrá agregar ese vendor a los usuarios que así lo requieran.

## 58. ¿Cuántos usuarios puedo tener habilitados en Retail Link?

Su compañía es quien define la cantidad de personas que requieren tener acceso al sistema, no hay límite de usuarios por compañía. Recuerde que cada compañía cuenta con un usuario administrador del sitio, que es el responsable de crear los usuarios adicionales. Una vez creado, a dicha persona, le llegará un correo en menos de 24 horas con la información de usuario y contraseña, deberá seguir los pasos que se indican en el correo para acceder al sistema.

Cada usuario debe tener un ID de usuario y una contraseña particular, los cuales no se deben compartir ya que esto sería una violación al convenio legal firmado con Retail Link y si se identifica esta situación, se sancionará a la compañía dándola de baja del sistema.

## 59. ¿Dónde puedo obtener el código de proveedor de 6 Dígitos que requiero para ingresar a Retail Link?

Puede ubicar su código de proveedor a través de sus órdenes de compra, en donde visualizará un código de 9 dígitos. Los primeros seis son su código de proveedor raíz y los siguientes tres dígitos hacen referencia a los departamentos y secuencias con los que hace negocios en Walmart.

## 60. ¿Puedo acceder a Retail Link a través de Google Chrome?

Si puede utilizar Google Chrome o Internet Explorer como navegadores para el ingreso al sistema.

## 61. ¿A dónde debo comunicarme si tengo dudas o problemas con el acceso a Retail Link?

Para apoyarle puede contactar al equipo de Soporte Retail Link, disponible de lunes a jueves de 08:00 a 13:30hr y de 15:00 a 17:00hrs y viernes de 08:00 a 13:00 p.m. Teléfono: 53-28-84-18 o vía correo [rlmex@wal-mart.com](mailto:rlmex@wal-mart.com)

Indicar:

- Razón Social
- User-ID
- Nombre
- Números de Proveedor
- Teléfono

---

*NOTA: La información descrita a lo largo del siguiente documento, está sujeta a cambios en las políticas y procedimientos internos.*

---

## CAMBIO DE COSTOS

En esta sección podrá encontrar los procesos y lineamientos a seguir al momento de requerir un cambio de costo al alza o baja en los artículos catalogados.

### 62. ¿Cuál es el proceso de realizar un cambio de costo al alza de un producto?

El proceso de cambio de costo de un producto al alza debe ser gestionado directamente con su Comprador Local, la solicitud pasará por revisión y análisis por parte de Walmart para asegurar que el incremento es justificado en base al comportamiento de las variables involucradas (materias primas, insumos, transporte, etc). La decisión final de ejecutar o no el incremento de costos es responsabilidad directa del equipo comercial.

### 63. ¿Cuál es el plazo en el cual Walmart brinda respuesta a un cambio de costo al alza?

Incluyendo el proceso de análisis, revisión, eventual negociación y respuesta de la solicitud, se posee un plazo máximo de 30 días naturales para un cambio de costo al alza, por lo que es importante planificar el requerimiento.

### 64. ¿Cuál es el proceso de realizar un cambio de costo a la baja de un producto?

El proceso de cambio de costo de un producto a la baja debe ser gestionado directamente con su Comprador Local, quien analizará la solicitud y hará la gestión respectiva para ser ejecutada y efectiva en el sistema.

### 65. ¿Cuál es el plazo en el cual Walmart ejecuta un cambio de costo a la baja en sistema?

El plazo máximo para realizar un cambio de costo a la baja es de 1 semana laboral.

---

*NOTA: La información descrita a lo largo del siguiente documento, está sujeta a cambios en las políticas y procedimientos internos.*

---

## OMNISCANALIDAD (VENTA EN LÍNEA)

En esta sección podrá encontrar la información relevante con relación al proceso de venta en línea o bien llamado omnicanalidad.

### 1. ¿Qué es y cuál es el beneficio de contar con un acuerdo de omnicanalidad?

El acuerdo de omnicanalidad es un compromiso de apoyo mutuo al proyecto de venta de productos en línea, con un beneficio al desarrollar el mercado online.

### 2. ¿Cuál es el proceso para tener mis productos para venta en línea?

Para iniciar el proceso de ingreso de sus productos para venta en línea, deberá enviar un correo a **CAM Item Information WM** <[iteminfowalmart@walmart.com](mailto:iteminfowalmart@walmart.com)> solicitando las plantillas a completar con la información de sus artículos, así como solicitar el enlace de la carpeta para manejar las fotografías y sus respectivos requerimientos técnicos.

Deberá seleccionar aquella que se ajuste a sus productos, para lo cual puede guiarse con los ejemplos de la plantilla para la completitud de los campos.

En caso de dudas contactar a **CAM Item Information WM** <[iteminfowalmart@walmart.com](mailto:iteminfowalmart@walmart.com)>.

### 3. ¿A quién o por qué medio puedo reportar inconsistencias que visualice de mis productos?

En temas de **imágenes, descripciones y demás atributos** de sus productos contactarse al correo [iteminfowalmart@walmart.com](mailto:iteminfowalmart@walmart.com)

Cuando visualice un precio irrisorio de uno de sus ítems, agradecemos que de visibilidad a su respectivo comprador local de Walmart. Por precio irrisorio se debe entender un precio absurdo y que es evidente que ese no puede ser el precio real para ese ítem. Los precios irrisorios pueden ocurrir por errores involuntarios y deben corregirse. Les recordamos que en respeto a los principios

de Libre Competencia, los precios de venta al público son decisión discrecional de Walmart, por lo que les solicitamos se abstengan de ejercer cualquier influencia al respecto. No aceptamos información sobre precios o estrategias comerciales de nuestros competidores.

#### 4. ¿Cuánto tiempo después de haber enviado la plantilla con la información, se podrán ver los productos en el sitio e-commerce?

Posterior al envío de la plantilla completa, la misma será revisada con el contacto de e-commerce de Walmart, la implementación en las páginas toma 3 semanas para visualizarse.

#### 5. ¿El catálogo activo en la plataforma de Walmart se va a visualizar de igual forma en las plataformas de otros last millers para que los clientes tengan acceso a todo el portafolio?

No, la estrategia de los canales es distinta. Sin embargo, la alianza con last millers y la data recolectada en conjunto, nos permite acercarnos a tener lo óptimo de cara al cliente.

#### 6. ¿Se pueden subir videos en las plataformas, de qué tipo y su duración?

Sí se podrán subir videos del producto y sus características únicamente; destacando fortalezas, que apoyen a convertir la venta. En las plantillas para ingreso se cuenta con un campo "VIDEO ENLACE" donde se puede colocar un enlace de youtube o vimeo, independientemente de la calidad o peso.

#### 7. ¿Cuál es el número de fotografías ambientadas?

No hay mínimo o máximos de fotografías a colocar. La recomendación es: productos de Abarrotes, Consumo y Farmacia mínimo 2 fotografías, el frente del producto y la etiqueta. Mercancías Generales al menos 5 fotografías.

#### 8. ¿Cómo se tramita e-content con productos nuevos?

Se debe realizar el mismo proceso de envío de e-content (contenido electrónico) al correo [iteminfowalmart@walmart.com](mailto:iteminfowalmart@walmart.com), completar la(s) plantilla(s) correspondiente(s), pasar por el proceso de revisión y de ahí internamente se realizará la inclusión.



9. ¿Se puede realizar promociones de precio o productos diferenciadas en la plataforma vs tienda?

No, la estrategia actual es que los clientes puedan vivir la omnicanalidad total; es decir, que puedan tener acceso a la misma propuesta comercial que se encuentra en la tienda, tanto en precios como en promociones.

10. ¿Cuál es el medio por el cual se visualiza la venta de omnicanalidad?

Las ventas de omnicanalidad por el momento se comparten vía correo electrónico a la persona firmante del acuerdo de omnicanalidad, a más tardar el 10 del mes siguiente. De requerirse agregar o eliminar los destinatarios de esta información se deben abocar a [Isaac.Bravo0@walmart.com](mailto:Isaac.Bravo0@walmart.com)

---

*NOTA: La información descrita a lo largo del siguiente documento, está sujeta a cambios en las políticas y procedimientos internos.*

---

## PROCESOS DE ENTREGAS CENTRALIZADAS

### 1. ¿Qué es el Centro de Atención a Proveedores – CAP?

Es una unidad de servicio, apoyo y soporte a nuestros Proveedores, con el rol de canal de comunicación entre tiendas y proveedores y las áreas de logística, en cuanto a procesos y gestión para entregas centralizadas a nuestros Centros de Distribución.

### 2. ¿Cuáles son las principales funciones y tareas que realiza el Centro de Atención a Proveedores?

Las principales Funciones y Tareas que realizan (pero no se limitan a estas), son las siguientes:

- Asesoría para proveedores en temas de logística centralizada Walmart
- Capacitación a proveedores nuevos en centralización y catalogación de nuevos ítems
- Seguimiento y solución a situaciones que reportan los Proveedores
- Acceso abierto a Programación de Citas y confirmación de sus entregas a través de herramientas digitales y automatizadas.
- Arribo de Órdenes de Compra en Sistema para su recibo con el uso de la herramienta FBE (*Freight Bill Entry*)
- Entrega de documentos digitales finales de recepciones, con acceso casi inmediato. (*POD's – Proof of Delivery*)
- Validación de Productos de Nuevo Ingreso (Cumplimiento Legal y Logístico)
- Atención de Reclamos de Proveedores relacionados con temas Logísticos.
- Devoluciones y proceso de Logística Inversa
- Manejo de Excepciones de vida útil / Tabla de Vida Útil Regional.
- Desarrollo de Proyectos con Proveedores.
- Consultas al área de Comercialización y Cumplimiento por temas legales y de Inocuidad.
- Manejo de Excepciones a Proveedores con Temas Logísticos de los Productos.

### 3. ¿Cuáles son los contactos del Centro de Atención a Proveedores?

#### **GUATEMALA**

**Eduardo Morales | Subgerente SAC Proveedores,**

Tels: (502) 6685 7506 IP 57506 Móvil:4770-8223

Correo: [eduardo.o.morales@walmart.com](mailto:eduardo.o.morales@walmart.com)

Km. 17.5 Carretera al Pacífico, Acceso a Bárcenas, Villa Nueva, Guatemala.

**Ricardo Zet | Coordinador Centro de Atención a Proveedores.**

Tels: (502) 6685 7541 IP 57541 Móvil (502) 5858 -1139

Correo: [Ricardo.zet@walmart.com](mailto:Ricardo.zet@walmart.com)

**Ramiro Bobadilla | Centro de Atención a Proveedores.**

Tels: (502) 6685 7537 IP 57537 Móvil (502) 5858 - 1101

Correo: [alvaro.Bobadilla@walmart.com](mailto:alvaro.Bobadilla@walmart.com)

**Carlos Batz | Centro de Atención a Proveedores.**

Tels: (502) 6685 7536 IP 57536 Móvil (502) 5858 - 1096

Correo: [Carlos.Batz@walmart.com](mailto:Carlos.Batz@walmart.com)

**Oscar Paz | Centro de Atención a Proveedores.**

Tels: (502) 6643 8692 IP 38692 Móvil (502) 5696 0973

Correo: [oscar.pazmich@walmart.com](mailto:oscar.pazmich@walmart.com)

#### **HONDURAS**

**Gabriela Cáceres | Subgerente SAC Proveedores**

Tel (504) 2265 8100 IP 54214 Móvil: 87800136

Correo: [Gabriela.Caceres@walmart.com](mailto:Gabriela.Caceres@walmart.com)

Plantel Coalsa, anillo periférico sur, Tegucigalpa, Honduras

**Henry García | Coordinador Centro de Atención a Proveedores**

Tel (504) 2265 8100 IP 94337 Correo: [Henry.Garcia@walmart.com](mailto:Henry.Garcia@walmart.com)

Complejo Las Torres, Calle 33, San Pedro Sula, Honduras

**Angel Rodríguez | Centro de Atención a Proveedores**

Tel (504) 2265 8100 IP 54221 Correo: [Angel.Rodriguez0@walmart.com](mailto:Angel.Rodriguez0@walmart.com)

Plantel Coalsa, anillo periférico sur, Tegucigalpa, Honduras

**EL SALVADOR**

**Silvia Parada | Subgerente SAC Proveedores,**

Tels: (503) 2314 3700 IP 43755 Móvil: 7840 5073

Correo: [Silvia.parada@walmart.com](mailto:Silvia.parada@walmart.com)

Centro de Distribución Apopa, 300 mts al norte de Redondel Plaza Integración  
Carretera CA-1, Apopa, San Salvador, El Salvador.

**Rubis Cartagena | Coordinadora Centro de Atención a Proveedores**

Tels: (503) 2314 3700 IP 43729 Móvil: 7803-1397

Correo: [Maria.Cartagena@walmart.com](mailto:Maria.Cartagena@walmart.com)

**Lisbeth Velasco | Centro de Atención a Proveedores**

Tels: (503) 2314 3700 IP 45459

Correo: [Lisbeth.Velasco@walmart.com](mailto:Lisbeth.Velasco@walmart.com)

**Hugo Palacios | Centro de Atención a Proveedores**

Tels: (503) 2314 3700 IP 43757

Correo: [Hugo.Palacios@walmart.com](mailto:Hugo.Palacios@walmart.com)

**Balmore Sánchez | Centro de Atención a Proveedores**

Tels: (503) 2314-3700 IP 45437

Correo: [Balmore.Sanchez@walmart.com](mailto:Balmore.Sanchez@walmart.com)

**Carlos Chinco | Centro de Atención a Proveedores**

Tels: (503) 2314 3700 IP 45432

Correo: [Carlos.Chinco@walmart.com](mailto:Carlos.Chinco@walmart.com)

## **COSTA RICA**

### **Rocío Gamboa | Sub-Gerente SAC y Proveedores**

Teléfono (506) 4032 6253 | IP 26253 Móvil: 88199551

Coyol de Alajuela, de RITEVE 1.5 kms al sur y 600mts al oeste, Calle Los Llanos

Correo: [rocio.gamboa@walmart.com](mailto:rocio.gamboa@walmart.com)

### **Juliana González | Coordinadora de SAC y Proveedores**

Teléfono (506) 4032 - 6324 | IP 26324 Móvil: 7005 0964

Correo: [egonza5@walmart.com](mailto:egonza5@walmart.com)

### **Mariana Castro**

Teléfono (506) 4032 6339 | IP 26339

Correo: [mcastr7@walmart.com](mailto:mcastr7@walmart.com)

### **Daniela Pereira**

Teléfono (506) 4032 6229 | IP 26229

Correo: [daniela.pereira0@walmart.com](mailto:daniela.pereira0@walmart.com)

## **NICARAGUA**

### **Jessica Hernández Ruiz | Sub-Gerente SAC y Proveedores**

Teléfono (505) 2264 8300 | IP 48312 Móvil: 5798 1761

Km. 22 Carretera Nueva a Leon, CD Mateare. Managua, Nicaragua

Correo: [jessica.hernandez2@walmart.com](mailto:jessica.hernandez2@walmart.com)

### **Jessi M. García | Coordinadora de SAC y Proveedores**

Teléfono (505) 2264 8300 | IP 48302 Móvil: (505) 5798-1936

Correo: [Jessi.Garcia0@walmart.com](mailto:Jessi.Garcia0@walmart.com)

### **Yuri Luis Alfaro | Atención a Proveedores**

Teléfono (505) 2264 8300 | IP 48315

Correo: [yuri.Alfaro@walmart.com](mailto:yuri.Alfaro@walmart.com)

#### 4. ¿Cuál es el proceso de manejo de excepciones de vida útil / Tabla de Vida Útil Regional?

Los casos excepcionales en que se requiere comercializar productos que no cumplen a cabalidad con los días mínimos requeridos e indicados en la Tabla de Vida Útil Regional; y cuya excepción otorgada no afecta la salud del consumidor, se deben gestionar una autorización por medio del equipo Comercial y la Gerencia de Seguridad Alimentaria de Centros de Distribución de Centroamérica, para que puedan ser recibidos en el Centro de Distribución. Se requerirá información de soporte, según el formulario No. 4F13 a continuación detallada.

<b>4F13 SOLICITUD EXCEPCIÓN DE VIDA ÚTIL</b>	
<b># Item</b>	
<b>Descripción</b>	
<b>Vida Útil Permitida para Ingreso</b>	
<b>Vida Útil Solicitada para Ingreso</b>	
<b>Lote (s)</b>	
<b>Fecha de Vencimiento</b>	
<b>Cantidad</b>	
<b>Fecha límite para recibir en CD</b>	
<b>Fecha límite para despacho a PDV</b>	
<b>Venta promedio</b>	
<b>Estrategia de salida / Distribución</b>	
<b>Documentos a entregar</b>	Ficha Técnica del Producto
	Carta de compromiso del proveedor para reconocer merma
	Autorización por escrito de Gerente de Operaciones de Formatos

---

**NOTA: La información descrita a lo largo del siguiente documento, está sujeta a cambios en las políticas y procedimientos internos.**

---

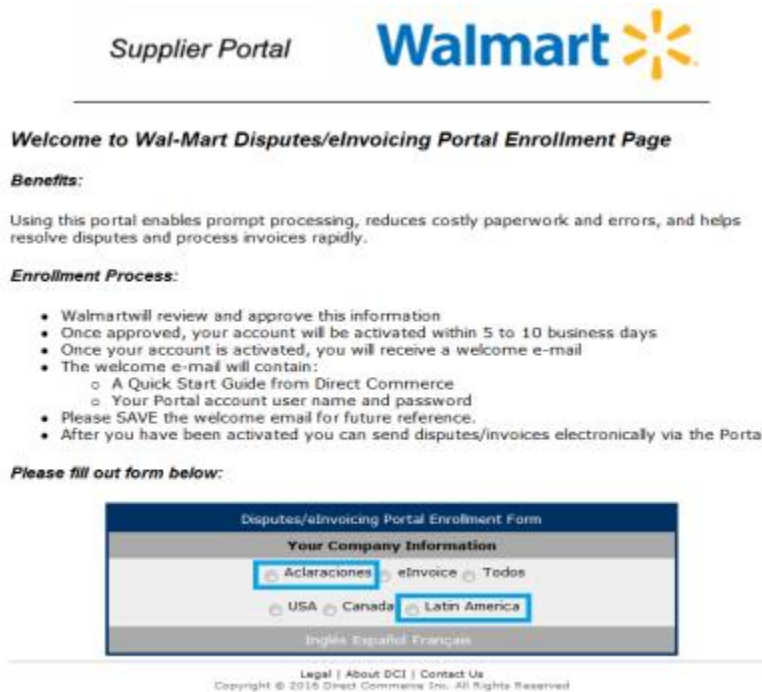
# ANEXOS

## ANEXO #1 - Manual de uso del Portal de Aclaraciones

### 1. Registro en el Portal de Aclaraciones

Para registrar su proveedor en el Portal de Aclaraciones debe de ingresar al siguiente link y seguir estos sencillos pasos: <https://my.directcommerce.com/Enrollment?customer=walmart>

Seleccione "Aclaraciones" y "Latin America" (esta última selección le cambiará automáticamente a idioma español):



Se desplegará adicionalmente el formulario de inscripción del portal de resolución de disputas, en el cual usted deberá ingresar como mínimo, la información de todos los espacios marcados como obligatorios con un asterisco. Una vez ingresados todos los datos, debe dar click en

"submit" para enviar su solicitud de generación de un usuario y clave de acceso, el cual le será enviado al correo recién registrado:

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

**Información de su empresa**

País\* Tipo de Proveedor\*  
CRI ▼ Proveedor de Mercaderías ▼

Nombre legal de la empresa\*  
[Campo de texto]

Número de Cédula Jurídica\*  
[Campo de texto]

Identificador en sistema SAP #\* Identificador en sistema no SAP (legacy)\*  
[Campo de texto] [Campo de texto]

[Añada números adicionales de proveedor | Elimine números de proveedor |]

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

Nombre del contacto\*/ Apellido del contacto\*  
[Campo de texto] [Campo de texto]

Título del contacto  
[Campo de texto]

Correo electrónico\* Vuelva a ingresar el correo electrónico\*  
[Campo de texto] [Campo de texto]

Correo secundario de escalamiento Vuelva a ingresar el correo secundario de escalamiento  
[Campo de texto] [Campo de texto]

Teléfono\* Fax  
[Campo de texto] [Campo de texto]

\* Campo obligatorio de llenar

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

**SUBMIT** CLEAR

**Notas importantes:**

- En caso de tener dudas respecto de su identificador en sistema SAP y no SAP (número de proveedor), puede localizarlos en sus facturas físicas, en sus comprobantes de pago o en su recepción de mercaderías. Si tiene dudas, puede consultar con su comprador o llamar al Contact Center para validación.

Según el país y en horario de atención de 08:00 a 17:00hrs.

COSTA RICA	
<a href="mailto:WMGSSCRP@wal-mart.com">WMGSSCRP@wal-mart.com</a>	+506 25620606
EL SALVADOR	
<a href="mailto:WMGSSSVP@wal-mart.com">WMGSSSVP@wal-mart.com</a>	+503 25236815



GUATEMALA	
<a href="mailto:WMGSSGTP@wal-mart.com">WMGSSGTP@wal-mart.com</a>	+502 22437265
HONDURAS	
<a href="mailto:WMGSSHNP@wal-mart.com">WMGSSHNP@wal-mart.com</a>	+504 22658121
NICARAGUA	
<a href="mailto:WMGSSNIP@wal-mart.com">WMGSSNIP@wal-mart.com</a>	+505 22649375

- Es recomendable colocar un correo secundario en caso de que usted como proveedor se encuentre fuera de la oficina, y se le envíe alguna alerta a través del portal. Así el contacto secundario podrá darles seguimiento.
- Los datos de contacto pueden editarse, pero es recomendable colocarlos correctamente para evitar la denegación de aclaraciones por información de contacto del proveedor que no concuerde con la registrada en sistemas Walmart (por ejemplo, el número de proveedor es crítico para evitar pagos incorrectos, por lo que aclaraciones con números de proveedores incorrectos son denegadas y debe corregirse el número de proveedor antes de ingresar otra aclaración).

Una vez recibido su usuario y su clave de acceso temporal vía correo electrónico, deberá iniciar sesión en el Portal de Aclaraciones en el siguiente link (por favor, guárdelo en sus favoritos): <https://my.directcommerce.com/Login.jsp?customer=walmart>

Posteriormente, debe cambiar la clave genérica recibida por una personalizada y segura, seleccionando además una pregunta de seguridad y colocando su respectiva respuesta. Tenga en cuenta que no podrá continuar si no realiza este cambio.

## 2. Secciones del Portal

Ya completado este paso, podrá visualizar la página principal del Portal de Aclaraciones para el manejo de sus disputas:

The screenshot displays the Walmart user interface. At the top, there is a navigation bar with the Walmart logo on the left and search options on the right. The search options include 'BÚSQUEDA AVANZADA: | ir |', 'BÚSQUEDA RÁPIDA: Aclaraciones', and 'DOC#: | ir |'. Below the navigation bar, the user's name 'JAVACOFFEE CRI' and the date '4 de noviembre de 2014 17:12:46 EST' are shown, along with links for 'INICIO | AJUSTES | SALIR | AYUDA'. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with navigation links: 'MENSAJES', 'BUZÓN DE ENTRADA', 'ACLARACIONES', 'VER TODOS', 'BORRADOR', 'EN PROGRESO', 'MIS PENDIENTES', and 'CERRADO'. The main content area has three primary sections: 'Centro de Actividades' (2), 'Alertas del sistema' (5), and 'Primeros Pasos' (7). The 'Centro de Actividades' section contains links for creating new clarifications, viewing pending clarifications, viewing pending clarifications by Walmart, viewing unread messages, and mass loading of clarifications. The 'Alertas del sistema' section shows a notification for 'Prueba WM' from 2014-11-04 to 2014-11-04. The 'Primeros Pasos' section contains a list of links for various tasks, such as verifying dispute status, creating disputes, and updating profiles. At the bottom of the page, there are links for 'inicio | configuración | cerrar sesión | ayuda'.

1. A la izquierda del panel de navegación, se mostrarán los **accesos predefinidos** para la consulta de disputas.
2. El **Centro de Actividades** le ofrece accesos rápidos a:
  - a) Crear nuevas disputas.
  - b) Ver las disputas asignadas a usted que requieran información adicional.
  - c) Ver las disputas pendientes por resolver por parte del equipo Walmart.
  - d) Ver avisos y mensajes almacenados sin leer, enviados por el equipo Walmart a todos sus proveedores.
  - e) Creación masiva de disputas para facilidad del proveedor en caso de que requiera crear muchos reclamos por diferencias. Importante: no aplica para reclamos masivos de facturas impagas puede crearse una única aclaración adjuntando un Excel que consolide todas las facturas en reclamo.
3. La **Búsqueda Rápida** le ayudará a localizar disputas usando el número de una disputa en particular: seleccione una opción de búsqueda de la lista desplegable, digite el número de

aclaración en el espacio "DOC#" luego dé click en "ir" en para localizar la disputa. Una vez desplegada, dé click en el número de la aclaración para ver los detalles sobre el progreso de resolución de la misma, el cual le mostrará el historial de acciones ejecutadas en la aclaración. Es importante que antes de llamar al Contact Center o consultarle a algún asociado de Walmart por el estado de una aclaración, usted haya realizado la revisión del estado de sus aclaraciones directamente en el Portal (en la sección de Ajustes/ Configuración usted puede personalizar su perfil de usuario a fin de que cada vez que reciba una alerta o una aclaración cambie de estado, le sea enviada una notificación a su correo electrónico).

4. La **Búsqueda Avanzada** es una consulta más refinada que se utiliza cuando no se tiene el número de la disputa a consultar. Dé click en "ir" para ver el formulario de búsqueda, ingrese los criterios de búsqueda deseados y genere el listado de resultados, haciendo click en "ir".
5. En las **Alertas del Sistema** se mostrarán anuncios vigentes relevantes publicados por el equipo Walmart, relacionados con cambios en los procesos de negocio, sesiones de entrenamiento, mejoras o modificaciones en el portal. Es importante leerlos pues informan sobre cambios que pueden tener impacto en proveedores.
6. La **Ayuda** lo llevará a la guía detallada del portal para usuarios, preguntas frecuentes, información de contacto (para reportar errores de la aplicación) y términos y condiciones.
7. La sección de **Primeros Pasos**, le mostrará una lista de enlaces sobre consultas específicas que le ayudarán con el uso correcto del portal.

### 3. Descripción de los estados de las Aclaraciones

- **Guardar como borrador** le permite crear aclaraciones que requieran revisión posterior y guardarlas como borrador para ser posteriormente presentadas (por ejemplo, aclaraciones para las que aún no tenga el resguardo de la factura escaneada que debe adjuntar para solicitar la revisión de su pago).
- **Presentar a Walmart** oficializa el envío de una aclaración ya creada al equipo de resolución de Disputas de Walmart, a fin de llevarla dentro del flujo del proceso de análisis. Es de suma importante que toda aclaración incluya la información correcta y completa tanto en creación como en la documentación requerida para la resolución de cada escenario en particular, pues de estar incompleta le será devuelta hasta completarla, afectando el

tiempo de resolución (si tiene dudas sobre estos requisitos, puede solicitar la "Matriz de requisitos para la presentación de aclaraciones" al Contact Center).

- **Pendiente de investigación** se refiere a aquella aclaración que está en lista de espera para iniciar el proceso de investigación por parte del equipo Walmart.
- **Aprobada** es la aclaración cuyo análisis determinó que el monto reclamado procede y es enviada a pago. Tenga en cuenta que no necesariamente el monto reclamado será el monto pagado, pues puede haber factores que requieran recalcular el pago total de una factura (por ejemplo: precios o cantidades registradas).
- **Pendiente proveedor** es aquella aclaración que Walmart ha enviado de vuelta al proveedor pues se requiere información adicional para proceder con el análisis. Una vez devuelta, el proveedor tendrá 7 días naturales para adjuntar la información solicitada y presentar nuevamente la aclaración. Caso contrario, el sistema cancelará la aclaración de forma automática y una nueva aclaración deberá ser creada desde cero. Estas aclaraciones se localizan en el Centro de Actividades descrito en el apartado anterior: "Aclaraciones pendientes de mi resolución"
- **Cancelada** es la aclaración que, como se menciona en el punto anterior, no fue presentada nuevamente a Walmart una vez que se le devolvió al proveedor y que sobrepasa los 7 días naturales.
- **Anulada** es aquella aclaración que ha sido anulada por el proveedor y que no requiere revisión o trabajo por lo que no será pagada. Esta situación puede darse por diversas circunstancias. Por ejemplo: el proveedor la creó para reclamar el pago de una factura impaga pero posteriormente la identifica como paga en su estado de pago, entonces decide anularla. Eso sí, debe estar en estado pendiente proveedor para que pueda ejecutarse su anulación.

#### 4. Configuración de las notificaciones del Portal

Si deseas recibir un correo electrónico cada vez que alguna de sus aclaraciones tenga un cambio de estado, puede configurar su usuario de modo tal que este correo le sea enviado registrado a la hora de crear un perfil. Siga los siguientes pasos:

1. Ingrese al Portal de Aclaraciones y diríjase a Configuración (barra superior) en el menú de inicio:

2. Marque todas las casillas del cuadro "Correo electrónico y notificaciones de buzón de entrada":

Buzón de entrada	Correo electrónico	Tipo de mensaje
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mensaje de aclaraciones entrantes
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Alertas del sistema
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NF (DCI User status change)

3. Dé click en "Guardar"

Es importante además que mantenga constantemente actualizados los correos registrados ya que son la fuente principal de información de contacto para el envío de información.

Correo electrónico\*

Correo electrónico secundario\*

## 5. Guía de preguntas frecuentes

### 1. No puedo encontrar mi nombre de Usuario y Contraseña

En la página de inicio, dé click en "Problemas para iniciar Sesión" y digite su dirección de correo. Una contraseña temporal genérica le será enviada a su correo. Posteriormente debe cambiarla nuevamente a una personalizada y más segura.

### 2. ¿Cómo puedo encontrar el administrador para mi compañía?

Si usted no sabe quién es el administrador del Portal en su compañía, contáctenos en la siguiente dirección de correo: [support@directcommerce.com](mailto:support@directcommerce.com)

### **3. ¿Cómo puedo adicionar nuevos usuarios a mi cuenta?**

Para adicionar un nuevo usuario al sistema, asegúrese de que su administrador del Portal siga los siguientes pasos:

- a) Una vez que, dentro del Portal, dé click en "Ajustes", y vaya a "Adicionar nuevo usuario".
- b) Complete todos los espacios requeridos.
- c) En "Perfil del Usuario" seleccione:
  - "Administrador" - para cualquier usuario que requiera permisos para adicionar, editar o inactivar otros usuarios.
  - "Proveedor" - para cualquier usuario que requiera permisos para crear, someter o procesar una disputa.
- d) Dé click en "Guardar"

### **4. ¿Cómo activar o desactivar las notificaciones?**

- Vaya a "Ajustes" > "Editar ajustes"
- Seleccione la opción deseada (activar/desactivar)
- Dé click en "Guardar".

### **5. Si se tienen múltiples usuarios, ¿pueden los usuarios ver todas las disputas del sistema o sólo las creadas por ellos mismos?**

Todos los usuarios tendrán la posibilidad de ver la misma información, siempre y cuando sus perfiles de usuario estén definidos de forma idéntica.

### **6. ¿Cómo puedo saber si la disputa fue creada satisfactoriamente?**

Una vez que usted dé click a "Presentar a Walmart", la disputa debe visualizarse en el listado que se genera dando click en la opción "En Progreso" (al lado izquierdo del panel principal). Si la disputa no fue presentada aún pero sí creada satisfactoriamente, ésta aparecerá en la lista de "Borrador".

### **7. ¿Puedo crear/ presentar la misma disputa por segunda vez?**

No, el sistema no permitirá la duplicación de disputas. Debe verificar desde el inicio, la información para la creación de la disputa, antes de crear la misma.

### **8. ¿Cuántos anexos puedo adjuntar a mi disputa?**

No hay límite en el número de anexos a incluir en una disputa siempre que el tamaño individual de cada archivo no sobrepase los 20MB y el tamaño total de todos los archivos adjuntos no sobrepase los 50MB.

#### **9. ¿Puede una disputa expirar sin ser resuelta?**

No, una disputa no expira sin haber sido previamente resuelta por Walmart. El estatus final de resolución una vez analizada por el equipo Walmart será "Aprobada" o "Denegada".

#### **10. ¿El Contact Center de Walmart proveerá el estado de las disputas pendientes por resolver?**

No, el Contact Center no tiene acceso a visualizar el estado de una disputa por lo que el estado de todas las disputas presentadas a Walmart debe ser consultado en el Portal de Disputas por el proveedor, ya que es una herramienta exclusiva, dedicada y creada para proveedores, con la facilidad del auto-servicio disponible 24x7 lo cual le facilita monitorearlas desde cualquier dispositivo con acceso a navegadores de internet y tomar acciones si son requeridas para completar su resolución.


## **6. Soporte técnico y ayuda adicional**

Tenga en cuenta que el proveedor que nos facilita la plataforma del Portal de Disputas (Direct Commerce) no podrá responder preguntas sobre el estado de su disputa por ser esta información específica de Walmart, pero si usted tiene preguntas técnicas adicionales que no hayan sido clarificadas en esta guía, algún problema ingresando a la página o alguna duda sobre el uso del sistema puede escribir a [support@directcommerce.com](mailto:support@directcommerce.com)

#### **1. ¿Qué hago si no puedo ingresar al Portal o si olvidé mi clave de acceso?**

Puede reiniciar su usuario siguiendo los siguientes pasos:

1. Diríjase a la página de ingreso del Portal de Aclaraciones y dé clic en "Haga clic aquí", debajo de "Problemas para iniciar sesión":



**USER LOGIN**

NOMBRE DE USUARIO

CONTRASEÑA

| Inicio de Sesión |

Problemas para iniciar sesión?  
[Haga clic aquí.](#)

- Ingrese el correo electrónico al cual requiere que se le envíe la nueva contraseña y dé clic en "Presentar":

Restablecimiento de contraseña

**Por favor ingrese su dirección de correo electrónico:**

Un e-mail será enviado a usted con una URL de un solo uso que se puede utilizar para restablecer la contraseña de comercio directo

Para cualquier otra cuestión que necesita ayuda, póngase en contacto con [support@directcommerce.com](mailto:support@directcommerce.com). ¡ Gracias!

|

**Importante:** recuerde que todos sus reclamos de facturas pagadas de menos o con diferencias y de facturas impagas deben tramitarse a través del Portal de Aclaraciones si usted es proveedor de Mercaderías. Si sus dudas se relacionan con estos procesos de resolución de reclamos, puede enviarnos su consulta al Contact Center a través de nuestro Portal [Formular pregunta \(csthhelp.com\)](#) Tener presente que al ser el Portal de Aclaraciones una herramienta de autogestión disponible 24x7, es deseable que el proveedor monitoree el estado de sus reclamos por sí mismo y que no solicite el estado de los reclamos al Contact Center.

Algunos teléfonos y correos que ponemos a su disposición son:

<b>COSTA RICA</b>	
<a href="mailto:WMGSSCRP@wal-mart.com">WMGSSCRP@wal-mart.com</a>	+506 25620606
<b>EL SALVADOR</b>	
<a href="mailto:WMGSSSVP@wal-mart.com">WMGSSSVP@wal-mart.com</a>	+503 25236815
<b>GUATEMALA</b>	
<a href="mailto:WMGSSGTP@wal-mart.com">WMGSSGTP@wal-mart.com</a>	+502 22437265
<b>HONDURAS</b>	
<a href="mailto:WMGSSHNP@wal-mart.com">WMGSSHNP@wal-mart.com</a>	+504 22658121
<b>NICARAGUA</b>	
<a href="mailto:WMGSSNIP@wal-mart.com">WMGSSNIP@wal-mart.com</a>	+505 22649375



## 7. Creación de una disputa en el Portal de Aclaraciones

Inicie sesión en el Portal de Aclaraciones en el siguiente link (por favor, guárdelo en sus favoritos):

<https://my.directcommerce.com/Login.jsp?customer=walmart>

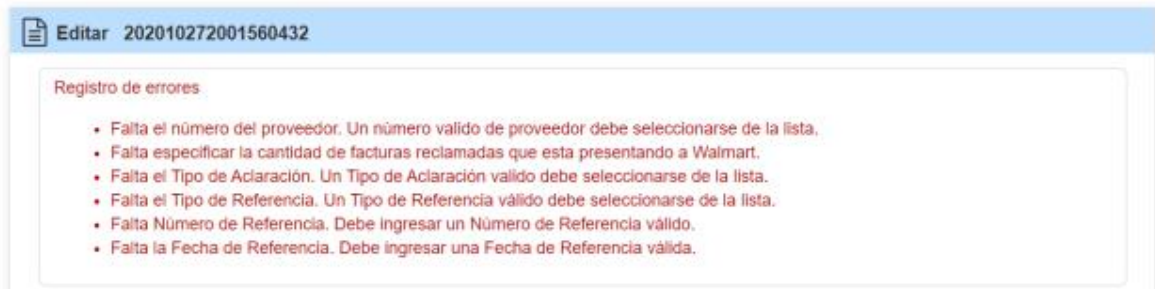
Para crear un reclamo, siga los siguientes pasos:

1. Ingrese al Centro de Actividades y a la opción de Crear Nueva Aclaración:



**5 Centro de Actividades**  
**Crear Nueva Aclaración**

2. Observe que en la parte superior le ha sido asignado automáticamente un número de aclaración de 18 dígitos que inicia con el año y el mes en curso, y la fecha del día en que está creando su reclamo. Adicionalmente en rojo podrá ver el resumen de todos los espacios que deben irse completando en la aclaración conforme vaya agregando información y guardando el reclamo:



3. También podrá ver en rojo un recordatorio en algunos de los espacios que debe completar, el cual desaparecerá conforme ingrese la información solicitada en formato válido:

Estado de Aclaraciones : Borrador incompleto

# Aclaración: 202102242088306721

**Tipo de Aclaración: \***  
 - seleccionar -  
 (Falta el Tipo de Aclaración. Un Tipo de Aclaración válido debe seleccionarse de la lista.)

**Tipo de Referencia: \***  
 seleccionar  
 (Falta el Tipo de Referencia. Un Tipo de Referencia válido debe seleccionarse de la lista.)

**Número de Referencia: \***  
 (Falta Número de Referencia. Debe ingresar un Número de Referencia válido.)

**Fecha Referencia \***  
 dd mm yyyy  
 (Falta la Fecha de Referencia. Debe ingresar una Fecha de Referencia válida.)

Número de hoja de recepción:

Fecha de Recepción:  
 dd mm yyyy

**País:** CRI  
**Proveedor:** Walmart CR Supplier

**Número de Proveedor: \***  
 - seleccionar -  
 (Falta el número del proveedor. Un número válido de proveedor debe seleccionarse de la lista.)

**Tipo De Proveedor:** Proveedor de Mercaderías  
**Creado Por:** Supplier CR 1 Processor  
**Fecha de Creación:** 24/02/2021

**CÉDULA JURÍDICA :**  
**# Orden de Compra:**

**Número de la Tienda: \***

**Factura Electrónica:**  
 Sí  No

**Number Of Submitted Invoices \***  
 (Falta especificar la cantidad de facturas reclamadas que está presentando a Walmart.)

3.1 Tipo de aclaración según las categorías que se muestran en la lista:

**Tipo de Aclaración: \***

- seleccionar -
- seleccionar -
- Factura vencida no pagada; Factura no encontrada
- Factura vencida no pagada; Pago a otro proveedor
- Diferencia de Pago; Error en unidad de medida
- Diferencia de Pago; Error en cantidades recibidas
- Diferencia de Pago; Error en registro de factura
- Diferencia de Pago; Cruce de Ordenes de Compra ó Recibos
- Bloqueo de pago; Estatus F
- Diferencia de Pago; Error en registro de impuestos
- Diferencia de Pago; Diferencia en precio ó costo
- Diferencia de Pago; Error en facturación por parte del proveedor
- Cargos no reconocidos; Devoluciones de Mercadería (Clave 92)

3.2 Tipo de referencia, es decir, si su reclamo está relacionado con una factura, una nota de débito o una nota de crédito:

**Tipo de Referencia: \***

- seleccionar
- seleccionar
- Factura
- Nota de Débito (Cargo)
- Nota de Crédito

3.3 Número de referencia y fecha de referencia, es decir, número de factura reclamada y fecha de esta (si el reclamo es para varias facturas puede colocar la información de cualquiera de ellas y completar todos los espacios siguientes en relación con la factura):

**Número de Referencia: \***

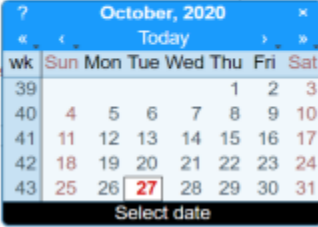
(Falta Número de Referencia. Debe ingresar un Número de Referencia válido.)

**Fecha Referencia \***

dd mm yyyy




(Falta la Fecha de Referencia. Debe ingresar una fecha válida.)



wk	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
39						1	2
40	4	5	6	7	8	9	10
41	11	12	13	14	15	16	17
42	18	19	20	21	22	23	24
43	25	26	27	28	29	30	31

Select date


3.4 Número de hojas de recepción y fecha de recepción, es decir, el número del documento que le proporcionaron como evidencia de entrega de su mercadería, así como la fecha de emisión de este:

Número de hoja de recepción:

Fecha de Recepción:

dd mm yyyy





wk	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
39						1	2
40	4	5	6	7	8	9	10
41	11	12	13	14	15	16	17
42	18	19	20	21	22	23	24
43	25	26	27	28	29	30	31

Select date

3.5 Al lado derecho encontrará el país que usted registró al generar su perfil como usuario, así como el nombre de la compañía a la que representa como proveedor. Se le solicitará el número de proveedor (en caso de que tuviera varios) al cual está ligada la(s) factura(s) en reclamo:

**País:** CRI

**Proveedor:** Walmart CR Supplier

**Número de Proveedor: \***

(Falta el número del proveedor. Un número válido de proveedor debe seleccionarse de la lista.)

3.6 También se mostrará el tipo de proveedor que usted seleccionó al generar su perfil como usuario, quién creó este perfil y la fecha en que fue creado en el Portal de Aclaraciones, así como la razón social registrada:

Tipo De Proveedor:  
Creado Por: Supplier CR 1 Processor  
Fecha de Creación: 24/02/2021  
CÉDULA JURÍDICA :

- 3.7 Luego deberá agregar el Número de Orden de compra relacionada con la factura que está reclamando, el número de tienda en la cual la mercadería fue entregada para esa factura (si fue por un servicio puede proporcionar la oficina), seleccionar si la factura es electrónica o no y en el caso de las aclaraciones para varias facturas impagas, colocar cuántas facturas están siendo reclamadas:

# Orden de Compra::

Número de la Tienda: \*

Factura Electrónica:  
 Sí  No

 Number Of Submitted Invoices \*

(Falta especificar la cantidad de facturas reclamadas que esta presentando a Walmart.)

4. Coloque con el mayor detalle posible la descripción de su reclamo y si hace referencia a un reclamo anterior por favor coloque el número de aclaración:

Descripción \*

5. Complete la información relacionada con los importes de la factura original: moneda de la factura, subtotal original de la factura e impuestos que aplican. Notará que conforme seleccione los impuestos, su monto total y el total original de la factura se calcularán de forma automática:

**Importes en aclaraciones**

Moneda \*  
 CRC  USD

**Factura original**

Subtotal original de la Factura

**Impuestos**

IVA 13%

Monto de Impuesto de la Factura Original

Total original de la Factura \*

6. Complete la información relacionada con **los importes efectivamente pagados** para la factura en reclamo: subtotal del monto pagado, impuestos pagados y total pagados:

**Pago de factura**

Subtotal pagado de la Factura

Impuestos pagados de la Factura :

Total pagado de la Factura \*

7. Complete la información relacionada con **los importes de la factura en reclamo**: subtotal reclamado de la factura e impuestos que aplican. Notará que conforme seleccione los impuestos, el monto total de los mismos en aclaración y el total de la factura en aclaración se calcularán de forma automática:

**Factura disputada**

Subtotal en aclaración de la Factura

**Impuestos**

IVA 13%

Impuestos en aclaración de la Factura

Total en aclaración de la Factura \*

8. Luego agregue toda la documentación evidencia que respalde su reclamo (requerido por el sistema)

- Si el reclamo es para **facturas de mercadería con diferencia en el pago recibido**: agregue las facturas asociadas a la orden de compra que se consulta, orden de compra y prueba de su entrega y/u hoja de recepción de mercadería con su respectivo sello según corresponda.
- Si el reclamo es para **factura impagas vencidas de mercadería**: agregue la plantilla de Excel (ejemplo más abajo en esta misma página) que consolida toda la información adicional de las facturas reclamadas detallando también montos, fechas de emisión y pago. De ser requerido, le serán solicitados a través del Portal algunos documentos escaneados como evidencia para continuar con el análisis, similares al escenario detallado en el punto anterior. **NOTA:** por favor no ingrese una aclaración por cada factura impaga reclamada, sino un único Excel consolidando todas las facturas en un único reclamo, así será más fácil realizar el análisis y darle respuesta oportuna. Los reclamos para facturas ya pagadas, pero diferencias si deben ingresarse uno a uno, es decir, un reclamo por factura.

**Plantilla para el reclamo de facturas impagas:**

Formato para consulta de facturas y detalles de pago									
Información indispensable					IMPORTANTE:				
Número Proveedor:					Por favor complete todos los espacios correspondientes a su consulta como proveedor de Mercaderías. Considere que si no se completa toda la información solicitada y requerida para validar su consulta, el envío de una respuesta o resolución podrá verse retrasado.				
Cédula Jurídica:									
Razón social:									
Nombre de Contacto:									
Correo electrónico:									
Teléfono:									
1. Consulta Facturas				Uso del Walmart (No completar)			2. Detalles de pago		
Número de Factura	Fecha de Factura	Monto en moneda local	Número de Orden de Compra	Impuestos	Estado	Comentario	Fecha de pago	Importe	Compañía emisora de pago

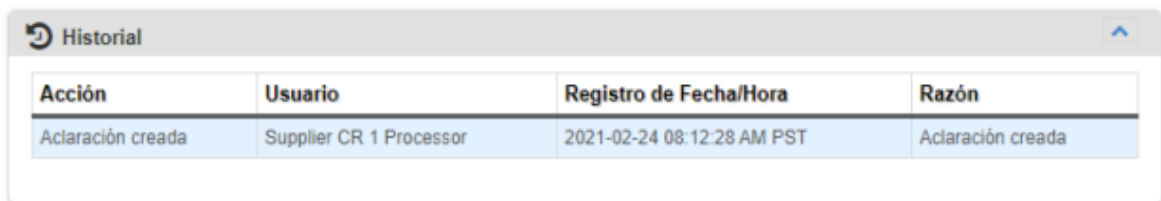
En “Seleccionar archivo” localice los documentos escaneados requeridos como evidencia y luego agréguelos como archivos adjuntos (en formato Excel o PDF únicamente), de preferencia que no sobrepasen los 2MBs.



Tenga en cuenta que entre más pesado sea el archivo, más riesgo hay de que no podamos abrirlo para realizar el análisis, por lo que la recomendación siempre es que sean PDFs de poco peso para agilizar su acceso y apertura. Notará asimismo que conforme agregue archivos ellos irán apareciendo con el detalle de la publicación (autor, tamaño y fecha).

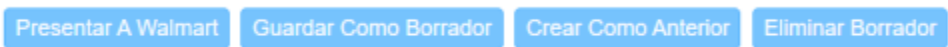
**Nota:** aunque el Portal permita el envío de fax, esta opción no está habilitada para proveedores Walmart.

9. En Historial, podrá ver el resumen de acciones tomadas para esta aclaración desde el día de su creación:



Acción	Usuario	Registro de Fecha/Hora	Razón
Aclaración creada	Supplier CR 1 Processor	2021-02-24 08:12:28 AM PST	Aclaración creada

10. Una vez completada su aclaración y antes de presentarla a Walmart, vuelva a la parte superior y revise que en el Registro de errores no aparezca ninguna instrucción, de lo contrario deberá revisar cada detalle que se menciona pues significa que hay espacios que aún no se han completado.
11. Una vez validado el "Registro de errores" y confirmar que no requiere realizar ningún cambio a su aclaración, puede "Presentar a Walmart" para enviarla a nuestro Equipo de Disputas. Tome en cuenta que una vez enviada no podrá aplicar ningún cambio ni agregar documentación adicional, por lo que deberá monitorearla en el Portal en caso de que la información faltante le sea solicitada:



Si aún debe completar información y no la tiene a mano, puede "Guardar como Borrador" y continuar trabajando en la aclaración en otro momento. Si posteriormente identifica que la aclaración no aplica, también puede "Eliminar Borrador" de dicho reclamo.

Si por alguna razón alguna aclaración le es "cancelada", puede "Crear como Anterior" para replicar toda la información de la aclaración original en la aclaración nueva, pues al no ser la original analizada ni resuelta por falta de información, el Portal permite su reingreso como si fuera una

aclaración nueva. Pero si fue "aprobada" o "denegada", deberá crearla nuevamente desde cero y colocar cualquier letra al final del número de factura para que el Portal le permita su ingreso, pues no permite la creación de reclamos con información duplicada.

Si tiene consultas adicionales, por favor envíelas a nuestro Contact Center a través de nuestro Portal de atención [https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask\\_sp](https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask_sp)

**Walmart**  Enterprise Business Services



## ANEXO #2 - Plantilla para solicitud de cambio de correo electrónico

**NOTA:** Completar plantilla con los datos que se solicitan en los espacios resaltados en gris.

### Plantilla para solicitud de cambio de e-mail

Fecha: (día) de (mes) de (año)

Señores:

Walmart EBS LATAM

Sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle la actualización en sus sistemas internos del correo electrónico de mi representada (nombre del proveedor) con número de razón social (número de razón social) y número de proveedor (número de proveedor) a fin de que éste sea el medio de comunicación escrita oficial entre ambas empresas.

El nuevo correo al que requiero se nos haga llegar cualquier información es: XXXXXXXX (debe ser correo de la empresa).

Atentamente,

---

(Firma del Gerente General/Financiero) (Nombre del Gerente General/Financiero)

Gerente General/ Financiero

(Nombre de la compañía) (Sello de la empresa)

## ANEXO #3 – Manual de uso del Portal para el ingreso de solicitudes o consultas de Proveedores de LATAM a través del Contact Center



Este Portal tiene como propósito facilitarles a los Proveedores de Walmart en Latinoamérica un canal adicional para la recepción de sus solicitudes relacionadas con el estado de pago de facturas / estados de cuenta, facturación electrónica, acuerdos comerciales, cambios de correo electrónico, entre otros, por medio de un tiquete generado de forma inmediata (tal cual se realiza hoy día al llamar o enviar un correo electrónico al Contact Center), ofreciendo con ello una ampliación en horarios de recepción de consultas y en vías de atención, mejorando el servicio al cliente y garantizando el control de los soportes necesarios para ofrecer una resolución oportuna.

Este Portal se encuentra disponible en este enlace: [https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask\\_sp](https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask_sp)

Tenga en cuenta que para iniciar su solicitud deberá completar una serie de espacios con información básica y de contacto, y que el llenado de estos es obligatorio (\*), por lo que de no completarse alguno de ellos, el portal no permitirá avanzar hacia el envío de la información al Contact Center y la subsecuente generación del tiquete:



Gracias por comunicarse con el Contact Center de Walmart para atención de proveedores de Latinoamérica. Por favor complete todos los espacios y describa de forma detallada su consulta / solicitud. Una vez enviado este formulario, recibirá un correo electrónico como prueba de recepción satisfactoria de su solicitud, el cual incluirá el número de incidente creado en nuestro sistema para su referencia y seguimiento, en caso de que requiera contactarnos vía llamada o correo electrónico.

Nombre \*

Apellido \*

Dirección de correo electrónico \*

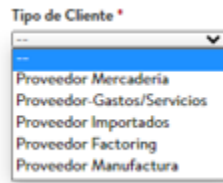
Teléfono de oficina \*

Nombre de la compañía \*

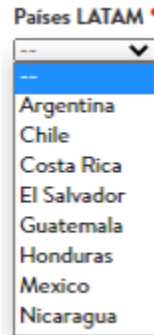
Número de proveedor \*

Nombre del contacto primario \*

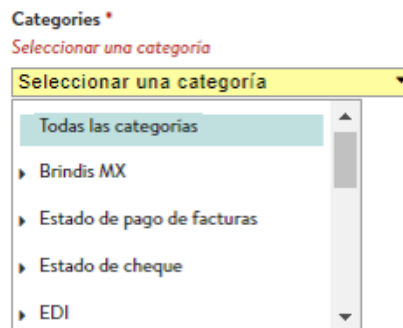
Posteriormente deberá seleccionar el tipo de proveedor:



El país al que corresponde la consulta:



La categoría (y subcategoría cuando aplique en que se engloba su solicitud y según el reporte ofrecido a su país, seleccionándola(s) de una lista:



Tenga en cuenta que para algunos tipos de categoría deberá seleccionar un rango de fechas (por ejemplo, si solicita un estado histórico de cuenta/ estado histórico de pago de facturas):

Categories \*

Estado de pago de facturas  
Estado de cuenta

A partir de la fecha \*

dd/mm/aaaa

Hasta la fecha \*

dd/mm/aaaa



Tenga en cuenta que si anexa un archivo incorrecto puede eliminarlo en la opción “Eliminar” y que puede anexar todos los archivos que considere importantes como evidencia para dar soporte a su solicitud, siempre que tengan formato Excel, Word, PDF o TXT:



Una vez completado este paso, deberá escribir el asunto como título de su solicitud y proporcionar la descripción de esta con el mayor detalle posible:

Asunto \*

Descripción de su solicitud / problema \*

Finalmente, deberá enviar su pregunta a fin de recibir el número de tiquete para su seguimiento:

**Envíe su pregunta**

La pregunta se ha enviado.

Gracias por enviar su pregunta. Utilice este número de referencia para el seguimiento: #200909-002262  
Un miembro de nuestro equipo de soporte técnico estará con usted en breve.

**NOTA:** Tenga en cuenta que en este momento no es posible dar seguimiento al estado de sus solicitudes directamente en este portal, por lo que deberá comunicarse con el Contact Center a través de los canales de atención vía teléfono o correo electrónico según su país de soporte.

<b>COSTA RICA</b>	
<a href="mailto:WMGSSCRP@wal-mart.com">WMGSSCRP@wal-mart.com</a>	506 25620606
<b>EL SALVADOR</b>	
<a href="mailto:WMGSSSVP@wal-mart.com">WMGSSSVP@wal-mart.com</a>	503 25236815
<b>GUATEMALA</b>	
<a href="mailto:WMGSSGTP@wal-mart.com">WMGSSGTP@wal-mart.com</a>	502 22437265
<b>HONDURAS</b>	
<a href="mailto:WMGSSHNP@wal-mart.com">WMGSSHNP@wal-mart.com</a>	504 22658121
<b>NICARAGUA</b>	
<a href="mailto:WMGSSNIP@wal-mart.com">WMGSSNIP@wal-mart.com</a>	505 22649375

**Walmart**  Enterprise Business Services

### Historial de Pagos en APIS (Accounts Payable Inquiry System): Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar

#### ¿Qué es APIS?

“Historial de Pagos en APIS” por sus siglas en inglés (Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar) es una herramienta que facilita el encontrar información relacionada con sus facturas y pagos, y al ser un módulo dentro de Retail Link le permitirá saber sus pagos programados y montos.

#### Historial de Pagos incluye:

- Búsqueda por número de factura, número de orden de compra y fechas
- Listado de Pagos por número de factura, fecha de pago, documento de pago y monto
- Opción para exportar a Excel la información mostrada como resultado de su búsqueda

Todo lo anterior tomando en consideración:

- Navegación intuitiva
- Instrucciones de ayuda
- Links de contacto para resolver casos particulares

#### Soporte técnico para Historial de Pagos en APIS

Cualquier consulta o ayuda requerida con el Historial de Pagos en APIS, por favor canalizarla seleccionando la categoría "Portal de Proveedores" en [https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask\\_sp](https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask_sp)

#### Estado de Pago de Facturas

Si realiza una búsqueda de una factura vencida y ésta no aparece, o si ésta aparece paga, pero tiene diferencias en el monto de pago esperado, por favor ingrese su reclamo en el Portal de Disputas <https://my.directcommerce.com/Login.jsp?customer=walmart>

Si la información mostrada en este manual no está clara o tiene dudas adicionales, favor comuníquese con el Contact Center a través del Portal: [https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask\\_sp](https://gss-latam-sp.custhelp.com/app/ask_sp)

### Acceso a Retail Link

Cada usuario de Retail Link debe contar con su propio ID de usuario y contraseña, y para tramitarlo debe realizar los siguientes pasos:

1. Solicitar el equipo RetailLink México [rlmex@wal-mart.com](mailto:rlmex@wal-mart.com) el formulario de solicitud de acceso.
2. Una vez llenado deberá enviarlo a la cuenta de correo Retail Link Vendor Support [Retailinkteam@wal-mart.com](mailto:Retailinkteam@wal-mart.com) con la finalidad de que Retail Link de EUA tramite tu alta directamente.
3. Retail Link de EUA como respuesta brindará su usuario y contraseña de acceso.

**NOTA:** Puedes utilizar el Traductor de Chrome para llenar el formato

Cualquier duda con el acceso a Retail Link, por favor enviarla a [rlmex@wal-mart.com](mailto:rlmex@wal-mart.com)

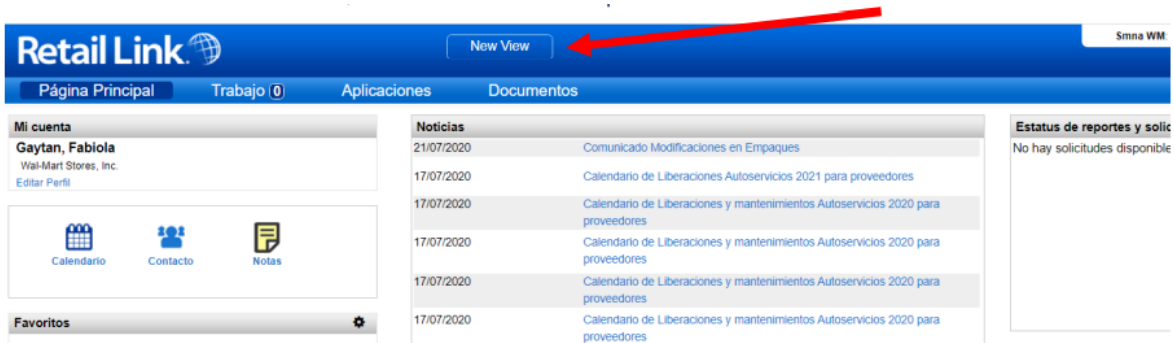
### Ingreso a Retail Link y a Historial de pagos -APIS

Para ingresar a Retail Link use el siguiente enlace: <https://retailink2.wal-mart.com>

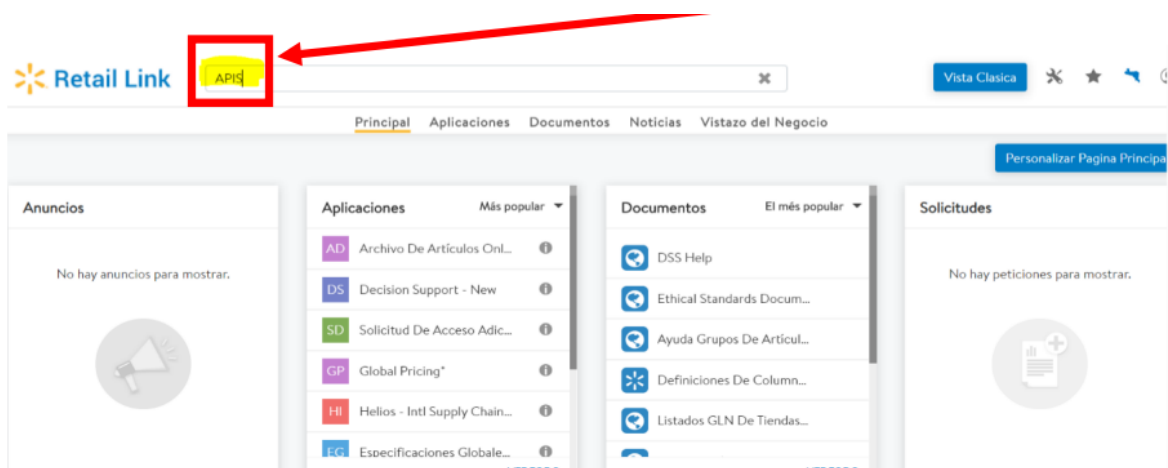
Inicie sesión digitando su usuario y contraseña, y presionando el botón "Iniciar sesión":

A screenshot of the Retail Link login page. The page has a white background with a blue header. The main content area is titled "Iniciar sesión" (Log in). Below the title, there are two input fields: "Id. de usuario" (User ID) containing the text "vn50jpx" and "Contraseña" (Password) containing a series of dots. Below these fields is a blue button labeled "INICIAR SESIÓN". Below the button, there is a link that says "¿Olvidó su Id. de usuario o Contraseña?". At the bottom of the form, there is a white button labeled "CREAR CUENTA". At the very bottom of the page, there is small text: "Le recomendamos que ajuste la resolución de la pantalla a, por lo menos, 1024 x 768. Usuarios de EE. UU.: Use la versión 49 de Chrome o una más nueva. Usuarios internacionales: Use Internet Explorer. Privacy Policy". A red rectangular box highlights the login fields and the "INICIAR SESIÓN" button, and a red arrow points to the button.

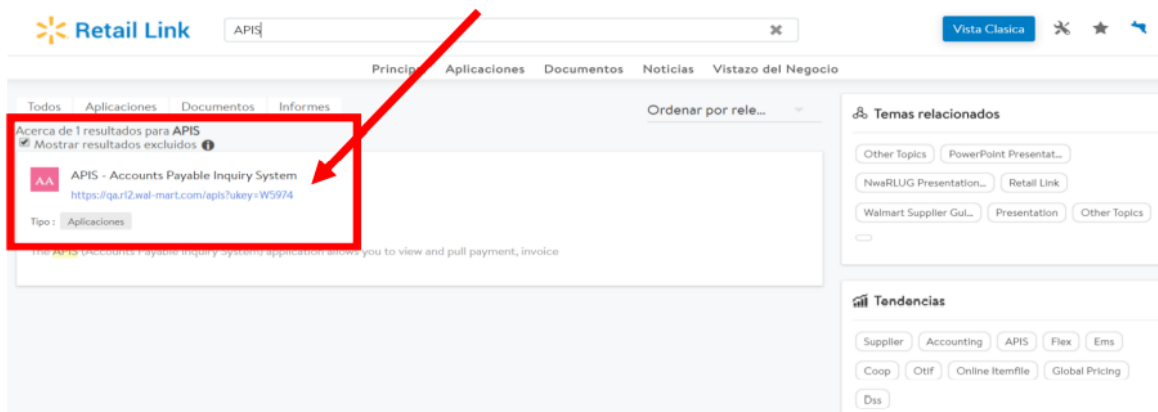
Si Retail Link abre la “Vista Clásica” cambie a la “Vista Nueva” presionando el botón de “New View”:



Una vez que ingrese a la página principal de Retail Link, escriba la palabra **APIS** en el recuadro de búsqueda y oprima la tecla **ENTER/INTRO** en su teclado:



Selecciones **APIS** para abrir la aplicación:





Seleccione la opción **Historial de Pagos**:



En caso de proveedores de CAM, seleccione al menos un valor en el menú País:



Existen 4 opciones de búsqueda: seleccione el que mejor se adapte a sus necesidades, complete la información requerida y presione el botón **Buscar**:

## 2. Opciones de búsqueda ?

a) Número(s) de Factura:  a) Número(s) de Factura: Número de Factura:

b) Rango de Facturas:  b) Rango de Facturas: Número de Factura Inicial:  Número de Factura Final:

c) Número(s) de Orden de Compra:  c) Número(s) de Orden de Compra: Número de OC:  Año Fiscal: 2020

d) Rango de Fechas:  d) Rango de Fechas: Desde:  Hasta:

Fecha de Vencimiento  Fecha de Pago

\* Campos Obligatorios

Una vez obtenido los resultados puede verlos desplegados en la página de su navegador, o puede usar la opción **Vista Previa** para obtener un documento imprimible o la opción **Exportar a Excel** para obtener un reporte detallado:

Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar | Búsqueda de Proveedores | Historial de pagos | Factura | OC/Recibos | WebEDI

Resultados de la búsqueda de historial de pagos

Para más información de facturas vencidas y no desplegadas [haga click aquí](#)

# Proveedor: 213293 # SAP: 1000999999 (GT) Nombre: TEST CAM GDSN

Pais	Código de Compañía	Fecha de Factura	No. de Factura	Monto de Factura	Orden de Compra	Estatus de Factura	Fecha de Vencimiento	Fecha de Pago	No. Doc. de Pago	Monto de Doc. de Pago
GT	UM12	30/03/2020	0000000030005671	\$ 5,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00
GT	UM12	15/04/2020	0000000030005672	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/06/2020	06/06/2020	100000033	\$ 10,000.00
GT	UM12	29/05/2020	0000000030005674	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00
GT	UM12	29/05/2020	0000000030005680	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00
GT	UM12	29/05/2020	0000000030005685	\$ 1,000.00	0004000203	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00

Opima el botón **Exportar a Excel** para descargar la información desplegada en pantalla como un archivo de Microsoft Excel.

Tome en cuenta que el archivo Excel incluye columnas adicionales con información que le será de utilidad:

#	Proveedor	Proveedor SAP	Pais	Código de Compañía	Fecha de Factura	Número de Factura	Moneda de Factura	Monto de la Factura	Monto de impuestos	UUID	Orden de Con
2	213293	1000999999	Guatemala	UM12	30/03/2020	0000000030005671	USD	5,000.00	100.00		0004000201
3	213293	1000999999	Guatemala	UM12	15/04/2020	0000000030005672	USD	1,000.00	173,954.72		0004000201
4	213293	1000999999	Guatemala	UM12	29/05/2020	0000000030005674	USD	1,000.00	174,538.83		0004000201
5	213293	1000999999	Guatemala	UM12	29/05/2020	0000000030005680	USD	1,000.00	185,782.20		0004000201
6	213293	1000999999	Guatemala	UM12	29/05/2020	0000000030005685	USD	1,000.00	1,184,725.74		0004000203
7	213293	1000999999	Guatemala	UM12	05/06/2020	0000000030005780	USD	3,000.00	100.00		0000990099
8	213293	1000999999	Guatemala	UM12	12/05/2020	0000000030004680	USD	10,000.00	1,413,472.09		0000220022
9	213293	1000999999	Guatemala	UM12	30/03/2020	0000000030004681	USD	4,000.00	303,508.92		0000220022
10	213293	1000999999	Guatemala	UM12	17/06/2020	0000000030004682	USD	3,000.00	16,077.75		0000220022
11	213293	1000999999	Guatemala	UM12	25/04/2020	0000000030004685	USD	3,000.00	100.00		0000220022

Oprima el botón **Vista Previa** para descargar la información desplegada en pantalla a un formato para ser impreso (por ejemplo, PDF)

WALMART INC. Historial de Pago - Listado de Documentos Report: APIS V1.7.0

Proveedor: 213293      Nombre: TEST CAM GDSH  
 # SAP: 1000999999      País: GT  
 Factura(s): Ver detalle en lista  
 Impreso por: Test Account, APIS      En la fecha: 07/23/2020 16:02:29

Código de Compañía	Fecha de Factura	No. de Factura	Monto de Factura	Orden de Compra	Estatus de Factura	Fecha de Vencimiento	Fecha de Pago	No. Doc. de Pago	Monto de Doc. de Pago
UM12	30/03/2020	0000000030005671	\$ 5,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00
UM12	15/04/2020	0000000030005672	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00
UM12	29/05/2020	0000000030005674	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00
UM12	29/05/2020	0000000030005680	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00
UM12	29/05/2020	0000000030005685	\$ 1,000.00	0004000203	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10,000.00
UM12	05/06/2020	0000000030005780	\$ 3,000.00	0000990099	PAGADO	05/06/2020	11/07/2020	100000771	\$ 3,000.00
UM12	12/05/2020	0000000030004680	\$ 10,000.00	0000220022	PAGADO	25/04/2020	18/07/2020	100033333	\$ 20,000.00
UM12	30/03/2020	0000000030004681	\$ 4,000.00	0000220022	PAGADO	25/04/2020	18/07/2020	100033333	\$ 20,000.00
UM12	17/06/2020	0000000030004682	\$ 3,000.00	0000220022	PAGADO	17/06/2020	18/07/2020	100033333	\$ 20,000.00
UM12	28/04/2020	0000000030004608	\$ 3,000.00	0000220022	PAGADO	28/04/2020	10/07/2020	100033333	\$ 20,000.00

Página 1 de 1

**Vista del Detalle del Documento:** seleccione el número de documento de pago desde la vista de resultados de búsqueda para ver todas las facturas pagadas con un **Documento de Pago** en particular.

Retail LINK

Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar      Búsqueda de Proveedores      Historial de pagos      Factura      OC/Recibos      WebEDI

Resultados de la búsqueda de historial de pagos Vista Previa

Para más información de facturas vencidas y no desplegadas [haga click aquí](#)

# Proveedor: 213293 # SAP: 1000999999 (GT) Nombre: TEST CAM GDSH

País *	Código de Compañía	Fecha de Factura	No. de Factura	Monto de Factura	Orden de Compra	Estatus de Factura	Fecha de Vencimiento	Fecha de Pago	No. Doc. de Pago	Monto de Pago
GT	UM12	30/03/2020	0000000030005671	\$ 5,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10.0
GT	UM12	15/04/2020	0000000030005672	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10.0
GT	UM12	29/05/2020	0000000030005674	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10.0
GT	UM12	29/05/2020	0000000030005680	\$ 1,000.00	0004000201	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10.0
GT	UM12	29/05/2020	0000000030005685	\$ 1,000.00	0004000203	PAGADO	30/05/2020	06/05/2020	100000033	\$ 10.0

En vista **Detalle del Documento** podrá ver todas las facturas y movimientos asociados al **Documento de Pago**:

Doc de Pago: 100000033 Fecha de Pago: 06/05/2020  
Número de Proveedor: 213293 (GT) Nombre: TEST CAM GDSN

Orden de Compra	Factura	Tienda	División	Fecha de Facturación	Monto de la Factura	Descuento	Monto Total Factura
4000201	0000000030005671			30/03/2020	(\$) 5,000.00	(\$) 0.00	(\$) 5,000.00
4000201	0000000030005672			15/04/2020	(\$) 1,000.00	(\$) 0.00	(\$) 1,000.00
4000201	0000000030005674			29/05/2020	(\$) 1,000.00	(\$) 0.00	(\$) 1,000.00
4000201	0000000030005680			29/05/2020	(\$) 1,000.00	(\$) 0.00	(\$) 1,000.00
4000203	0000000030005685			29/05/2020	(\$) 1,000.00	(\$) 0.00	(\$) 1,000.00
<b>Total Monto Pagado:</b>							<b>(\$)10,000.00</b>

En **Vista Detalle del Documento de Pago** puede usar la opción **Vista Previa** para obtener un documento imprimible o la opción **Exportar a Excel** para obtener un reporte detallado.

Doc de Pago: 100000033 Fecha de Pago: 06/05/2020  
Número de Proveedor: 213293 (GT) Nombre: TEST CAM GDSN

Orden de Compra	Factura	Tienda	División	Fecha de Facturación	Monto de la Factura	Descuento	Monto Total Factura
4000201	0000000030005671			30/03/2020	(\$) 5,000.00	(\$) 0.00	(\$) 5,000.00
4000201	0000000030005672			15/04/2020	(\$) 1,000.00	(\$) 0.00	(\$) 1,000.00
4000201	0000000030005674			29/05/2020	(\$) 1,000.00	(\$) 0.00	(\$) 1,000.00
4000201	0000000030005680			29/05/2020	(\$) 1,000.00	(\$) 0.00	(\$) 1,000.00
4000203	0000000030005685			29/05/2020	(\$) 1,000.00	(\$) 0.00	(\$) 1,000.00
<b>Total Monto Pagado:</b>							<b>(\$)10,000.00</b>

Oprima el botón **Vista Previa** para descargar la información desplegada en pantalla a un formato para ser impreso (por ejemplo, PDF)

WALMART INC. Historial de Pago - Listado de Documentos Report: APTS V1.7.0

Proveedor: 213293 Nombre: TEST CAM GDSN  
# SAP: 1000999999 País: GT  
Fecha de Pago: 06/05/2020 No. Doc. de Pago: 100000033  
Impreso por: Test Account, APIS En la fecha: 07/24/2020 08:27:50

Orden de Compra	Factura	No. de Tienda	División	Fecha de Factura	Monto de Factura	Descuento	Monto Total Factura
0004000201	0000000030005671			30/03/2020	\$ 5,000.00	\$ 0.00	\$ 5,000.00
0004000201	0000000030005672			15/04/2020	\$ 1,000.00	\$ 0.00	\$ 1,000.00
0004000201	0000000030005674			29/05/2020	\$ 1,000.00	\$ 0.00	\$ 1,000.00
0004000201	0000000030005680			29/05/2020	\$ 1,000.00	\$ 0.00	\$ 1,000.00
0004000203	0000000030005685			29/05/2020	\$ 1,000.00	\$ 0.00	\$ 1,000.00
<b>Monto Total Documento de Pago:</b>							<b>\$ 10,000.00</b>

==== FIN DE LISTADO DE DOCUMENTOS DE HISTORIAL DE PAGOS ====

Oprima el botón **Exportar a Excel** para descargar la información desplegada en pantalla a un archivo de Excel. Las mismas columnas desplegadas en la vista **Detalle de Documento** están disponibles en la vista de exportación a Excel.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
# Proveedor	# Proveedor SAP	País	Código de Compañía	Fecha de Factura	Número de Factura	Orden de Compra	Número de Tienda	División	Fecha de Pago	Número de Documento	Moneda de Factura	Monto de la Factura	Descuento
2	113293	1000999999	Guatemala UM12	30/03/2020	000000030005671	0004000201			06/05/2020	100000033	USD	5,000.00	0.00
3	113293	1000999999	Guatemala UM12	15/04/2020	000000030005672	0004000201			06/05/2020	100000033	USD	1,000.00	0.00
4	113293	1000999999	Guatemala UM12	29/05/2020	000000030005674	0004000201			06/05/2020	100000033	USD	1,000.00	0.00
5	113293	1000999999	Guatemala UM12	29/05/2020	000000030005680	0004000201			06/05/2020	100000033	USD	1,000.00	0.00
6	113293	1000999999	Guatemala UM12	29/05/2020	000000030005685	0004000203			06/05/2020	100000033	USD	1,000.00	0.00
7													Monto Total Documento c
8													

**Acceso denegado:** al momento de crear esta guía, no todas las opciones del menú de APIS están disponibles para Proveedores, por lo que no es necesario que se reporte una pantalla de “Acceso Denegado” puesto que es normal que ciertas opciones estén deshabilitadas.


SMNA WM 202025

Sistema de Consulta de Cuentas por Pagar
Búsqueda de Proveedores
Historial de pagos
Factura
OC/Recibos
WebEDI

Acceso denegado

Powered by Walmart Inc. Todos los Derechos Reservados · Condiciones de Uso · Retroalimentación