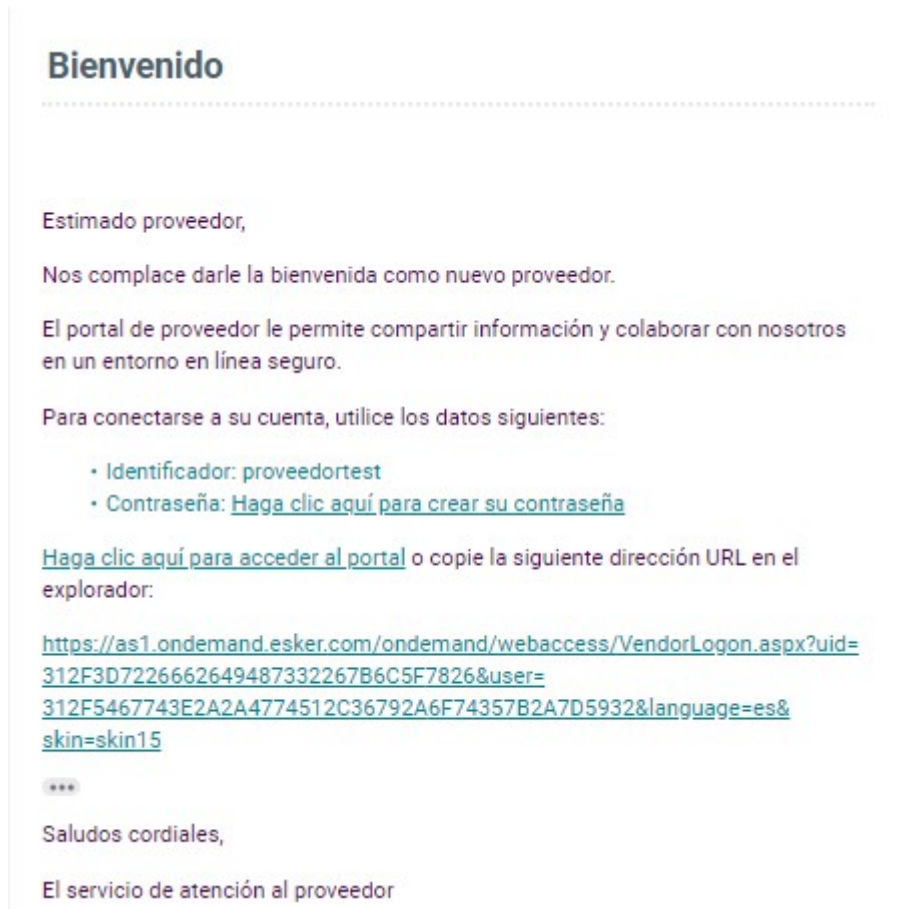


PORTAL DE PROVEEDORES GIVAUDAN - FAQs

- 1- **¿Qué datos necesito para ingresar al portal?** Para el ingreso al portal de proveedores, es necesario contar con un identificador. El identificador es el RFC de la empresa y la contraseña es la que se estableció cuando se recibió el correo de bienvenida.



- 2- **¿Qué restricciones tiene la contraseña?**

La contraseña reconoce entre mayúsculas y minúsculas, pero no tiene restricción en cuanto a la cantidad de caracteres.

- 3- **No recibí el correo de bienvenida con mis credenciales de acceso:** Existen casos en los cuales al recibir un correo electrónico de un dominio no conocido, el correo es categorizado como correo no deseado, así que es importante que primero se chequee dicha carpeta. Tener en cuenta que el correo de bienvenida con el identificador y el enlace para el establecimiento de su contraseña es enviado desde notification@eskerondemand.com con el asunto "Se ha creado su cuenta". En caso tal que no encuentre el correo, se deberán contactar con latam.ptp@givaudan.com o al teléfono +52 55 5081 1850.
- 4- **Olvide mi contraseña:** En la página principal del portal, van a tener una opción en caso de que hayan olvidado la contraseña o podrán seguir la siguiente liga:

<https://as1.ondemand.esker.com/ondemand/webaccess/VendorLogon.aspx?uid=5E3F31322A2A7E783D78664F725639634B&TestCookie=3&page=ResendPassword>

Se les solicitara el identificador (RFC de la empresa). Luego, un correo electrónico para establecimiento de una nueva contraseña será enviado a la casilla de correo electrónico establecida en sistema en su cuenta de proveedor. En el caso que no se ubique el correo para restablecimiento de contraseña en su casilla de correo electrónico, deberán en primera medida chequear en correo no deseado. Si no se encuentran en correo no deseado que no encuentre el correo, se deberán contactar con latam.ptp@givaudan.com o al teléfono +52 55 5081 1850.

5- **Que debo tener en cuenta en la carga de facturas y complementos de pago en el portal?**

Se debe tener en cuenta que se debe subir únicamente un PDF y su correspondiente XML, en ese orden. Si bien el sistema lo permite, cuando se reciba en el área de pagos se rechazarán si se sube más de un PDF y un XML.

6- **No puedo subir la factura al portal:** las razones pueden ser:

- Al subirla al portal reciben el mensaje *“El formato de su archivo no es compatible. Por favor, seleccione un archivo en uno de los siguientes formatos: PDF, TIF, TXT, JPG, JPEG”*. Esto ocurre porque se está ingresando 1ro el XML en lugar del PDF. Otra de las razones puede ser que está ingresando un documento que no tiene formato PDF o XML.
- Al subirla al portal reciben el mensaje *“Por favor adjunte el archivo XML correspondiente a la factura.”*. Esto ocurre porque se ingresa solo un PDF sin incluir el XML
- Al subirla al portal reciben el mensaje *“No se encontró su referencia de proveedor. Por favor, póngase en contacto con nosotros para obtener asistencia.”*. En este caso por favor contactar a soporte a latam.ptp@givaudan.com o al teléfono +52 55 5081 1850, indicando el mensaje de error que reciben.
- No se envía al dar click en “ENVIAR”. El principal motivo es que no se está completando el número de factura, que es mandatorio:



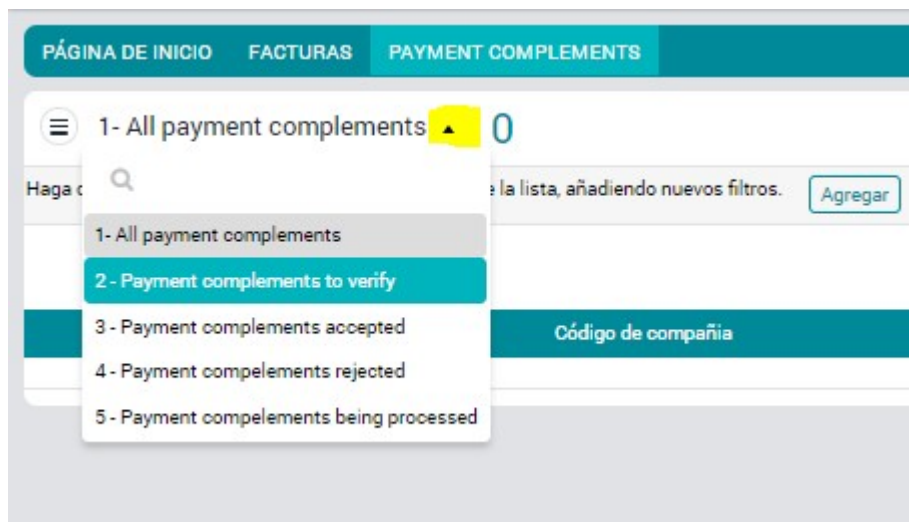
7- **No encuentro la opción “Enviar complemento de pago”:** Esto se debe a que solamente se habilitara esa opción, cuando suban un XML valido y hayan hecho click en *“Cargar información desde XML”*.

8- **¿Cómo Envío una nota de crédito?**: Para enviar una nota de crédito deben utilizar la misma opción del envío de facturas. Es importante tener en cuenta que la nota de crédito debe mencionar en el PDF a que factura y que orden de compra aplica.

9- **Error al subir complemento de pago:** Los 3 mensajes de error en carga de facturas también aplican para el complemento de pago, pero además puede que se reciban otro mensaje de error:

- Mensaje *“Por favor, primero adjunte el archivo XML.”*. Se da cuando ya se subió el PDF, pero aún no se subió el XML, sin embargo dieron click en *“Cargar información desde XML”* lo cual es obligatorio cuando se carga un complemento de pago.

10- **¿Dónde puedo ver los complementos de pago que ya subí?** En la parte de arriba tienen dos solapas llamadas “Facturas” y “Payment Complements”. Ingresando a la solapa de Payment Complements podrán ver sus complementos de pago y los diferentes estados. Para filtrar dependiendo del estado pueden elegir en el menú desplegable:



11- **¿Dónde puedo ver las facturas que ya subí?** En la página principal van a tener un Dashboard diferenciando todas las facturas que han subido al portal. Va a encontrar diferentes categorías como:

- Facturas en espera de verificación: Son las facturas que se subieron al portal y están en espera de ser procesadas por el área de cuentas por pagar. Se tiene un plazo máximo de 72 horas hábiles desde que se suben al portal para que sean procesadas y cambien de estado.
- Facturas en espera de aprobación: Son facturas que ya fueron ingresadas por el equipo de cuentas por pagar, sin embargo aún falta alguna aprobación para su pago, ya sea de la persona que recibió el bien o servicio que debe confirmar vía sistema o algún otro tipo de validación interna ajena a cuentas por pagar.
- Facturas en espera de pago: Facturas ya procesadas por el equipo de cuentas por pagar que están listas para pago. El pago se realizará teniendo en cuenta su fecha de vencimiento y la política global de pagos que tiene Givaudan. Ese punto no cambia, es importante que tengan en cuenta eso ya que la factura será pagada en la corrida de pagos posterior a la fecha de vencimiento. Las fechas de pago del mes en curso serán visualizadas en la página principal.
- Facturas pagadas: Además de las facturas pendientes de pago, tendrán visibilidad de las facturas pagadas los últimos 2 meses, de forma que puedan conciliar en base a la información del portal y hacerlo de forma más eficiente. De igual forma, cuando se realiza un pago, se les envía un correo electrónico de notificación de pago informando la factura pagada. En ambos casos, se realiza al día siguiente del pago ya la actualización en sistema se hace una vez por día en horario nocturno.
- Facturas rechazadas: Este ítem corresponde a facturas que por algún motivo no fueron aprobadas por el SAT. Givaudan hace un chequeo en vivo contra el sistema del SAT de la validez de las facturas. En caso que alguno de los valores de la factura no cumplan con la normativa del SAT o que la factura sea duplicada, la factura será rechazada. Además de visualizar las facturas rechazadas en el portal, serán informados vía correo electrónico acerca del motivo del rechazo de dicha factura, que podrá ser:
 - Rechazo Automático: Rechazo automático en la validación contra el SAT. Al ser proveedores, podrán ingresar a ver el detalle del rechazo desde el portal o por medio del enlace en el correo electrónico de rechazo.
 - Duplicado: Son facturas enviadas por duplicado.

Respecto a los demás tipos de rechazos (ejemplo: factura sin PO o contrato, razón social errónea, moneda errónea, etc.) recibirán un correo electrónico mencionando el motivo del rechazo que va a depender del código de rechazo que se elija internamente. Es importante entender que actualmente, este tipo de rechazos no se visualizarán en el portal en la vista de facturas rechazadas. *[Es su responsabilidad como proveedor corregir el error en las facturas y subirlas de nuevo al porta. Tengan en cuenta que si las facturas están vencidas deberán ser refacturadas!](#)*

- Complementos de pago rechazados: Son complementos de pago que en la validación que se hizo contra el SAT, se detectó que uno o varios valores no cumplían con los criterios del SAT con lo cual fueron rechazados. También se muestran los complementos de pago que fueron rechazados manualmente por el equipo local de finanzas. En estos casos, el soporte será proporcionado por el equipo local de finanzas ya que son quienes tienen el conocimiento sobre el tema y podrán dar una perspectiva más amplia del por qué se rechazó el complemento de pago, sin embargo las dudas deben ser canalizadas a través de latam.ptp@givaudan.com o al teléfono +52 55 5081 1850.

12- ¿Cuándo se pagaran mis facturas? Givaudan se rige por la misma política de pagos desde hace 2 años. La dinámica de pagos global es de 2 corridas de pago por mes. La factura será pagada en la corrida de pagos siguiente a su vencimiento. Ese punto no cambia, es importante que tengan en cuenta eso. *[Las fechas de pago del mes en curso serán visualizadas en la página principal.](#)*

13- ¿Puedo tener 2 correos electrónicos diferentes donde reciba las notificaciones? No es posible. En estos casos lo que se recomienda es que las credenciales de acceso sean compartidas entre las distintas áreas implicadas en la conciliación de cuentas y envío de facturas en su empresa, para que puedan acceder al portal.

14- ¿Qué debo hacer cuando cancelo una factura? Al realizar la cancelación en el buzón tributario del SAT, la misma se aprobará automáticamente al 3er día hábil. Además, si ya la subieron al portal, deberán informarnos a latam.ptp@givaudan.com enviando el PDF y XML de la factura cancelada para tenerlo en cuenta.

Si la factura cancelada nunca fue enviada a Givaudan, no va a ser necesario ningún paso adicional, solamente la cancelación en el buzón tributario y esperar las 72hs para la aceptación automática.

15- ¿Cuál es el enlace de acceso al portal?

A continuación el enlace de acceso al portal. Es importante aclarar que este enlace debe ser usado únicamente cuando ya se estableció la contraseña, ya que caso contrario, no tendrán una contraseña para ingresar:

<https://as1.ondemand.esker.com/ondemand/webaccess/VendorLogon.aspx?uid=5E3F31322A2A7E783D78664F725639634B>

16- ¿Se puede realizar alguna automatización en la carga de facturas o complementos de pago en el portal? Actualmente el proveedor del servicio de portal no tiene convenio con ningún proveedor de servicios informáticos que permita hacer una conexión con los sistemas del portal.

17- ¿Qué hacer con consultas referentes al portal? Todas las consultas relacionadas con el portal o con pagos deben ser canalizadas a través de latam.ptp@givaudan.com o al teléfono +52 55 5081 1850. Es importante tener en cuenta que estos son los únicos canales de contacto para consultas.