



# Manual portal de proveedores.

Guía para creación y consulta de  
incidencias.



## Siga los pasos a continuación para crear una incidencia:

Existen varias opciones para levantar un reporte de incidencias, conozca qué elementos debe considerar al hacerlo.

### Creación de incidencia manual.

- 1 Dentro del portal y luego de haber ingresado a la información de algún negocio, entre al apartado. “Incidencias”
- 2 De clic en la opción de “Nueva incidencia.”

1

2

DETALLE	Folio	Tipo	Fecha creaci...	Fecha de cierre	Estatus	Descripción
Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q

## Creación de incidencia manual.

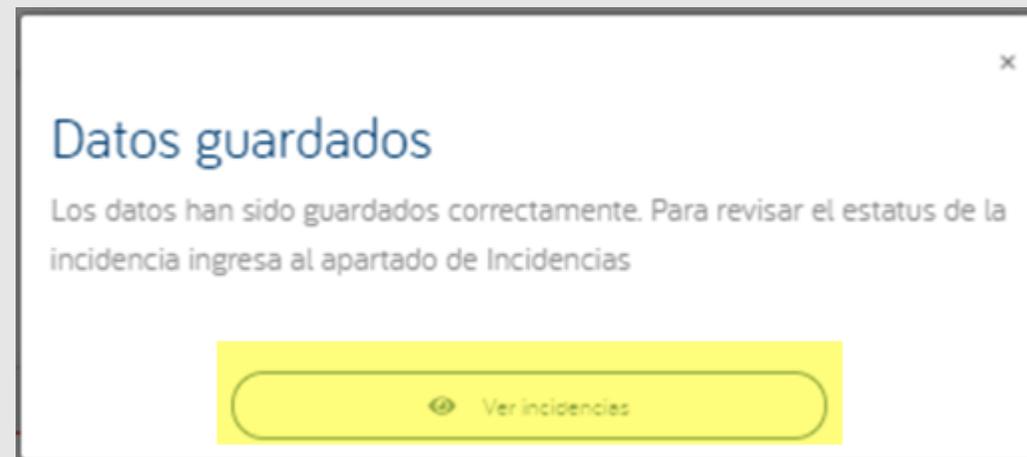
- 3** Especifique el tipo de incidencia que corresponde a su solicitud.
  - Diferencia en el precio.
  - Diferencia en cantidad recibida vs facturada.
  - Diferencia en moneda.
  - Material incorrecto.
  - No existe IR.
  - Otro.
- 4** Ingrese el UUID en el campo “Número de documento.”
- 5** Se ingresa la orden de compra en el campo “Número de Orden.”
- 6** En caso de contar con un Informe de Recibo se indica en el campo “Número de Recibo.”
- 7** En el apartado de “Descripción” coloque un comentario que detallando el error o problema presentado.
- 8** En caso de contar con fotografías, o querer agregar las facturas u otros archivos, se ingresan en “Adjuntar soporte”.
- 9** Finalmente selecciona el botón “**Guardar**” para registrar la incidencia.

The screenshot shows a web form titled "Crear Incidencia" with the following fields and steps:

- 3** Tipo de incidencia: A dropdown menu with "Sin especificar" selected.
- 4** Número de documento: A text input field.
- 5** Número de orden: A text input field.
- 6** Número de recibo: A text input field.
- 7** Descripción: A large text area for entering details.
- 8** Adjuntar soporte: A file upload area with a "Seleccionar archivo" button and the text "Ningún archivo seleccionado".
- 9** A green "Guardar" button with a mouse cursor pointing to it.

## Creación de incidencia manual.

- 10 El sistema mostrará una ventana confirmando el registro de incidencia y nos permite ir a las incidencias existentes.



## Creación de incidencia automática desde la orden de compra.

### Creación de incidencia automática desde la orden de compra.

- 1 Si encuentra una irregularidad en su orden de compra puede crear una incidencia desde el área de creación del embarque seleccionando el número de orden .
- 2 Una vez seleccionada la Orden de Compra, debe hacer clic en el botón **“Crear Incidencia”** para ir a la forma de captura con los datos de la orden de compra autocompletados.

Bienvenido a DRAXTON  
Órdenes de compra

12-08-2021 - 11-10-2021

Órdenes de compra (pendientes)

DETALLE	ORDEN/RELEASE	FECHA	SITE	TIPO	ESTATUS	DESCRIPCIÓN	COM
<a href="#">Ver detalle</a>	73658-1						
<a href="#">Ver detalle</a>	73663						
<a href="#">Ver detalle</a>	73653						
<a href="#">Ver detalle</a>	73659						
<a href="#">Ver detalle</a>	73660						
<a href="#">Ver detalle</a>	73661						

OC: Líneas de compra

LÍNEA	CANTIDAD DISPONIBLE	ITEM CODE	DESCRIPCIÓN	UM	PRECIO	MONEDA	NEC

No data

**2** [Crear Incidencia](#) [+ Agregar Líneas](#)

## Creación de incidencia automática al asociar una factura al embarque.

### Creación de incidencia automática al asociar una factura al embarque.

**1** Al momento de asociar una factura a nuestro embarque el sistema realiza validaciones entre las líneas de órdenes de compra seleccionadas vs los datos de la Factura asociada. En caso de haber alguna diferencia en los montos el sistema mostrará un mensaje de error con el detalle.

**2** El usuario puede seleccionar el botón “Regresar” para corregir los errores de su factura y volver a intentar. O bien, puede seleccionar el botón “Crear Incidencia” para ir a la forma de captura con los datos del error autocompletados.

**3** El sistema generará la incidencia de forma automática y redirigirá al usuario a un listado de donde podrá validar la creación de su incidencia

The screenshot displays the GIS system interface. At the top, a 'Detalle de líneas' table shows order details. Below it, a 'Facturas previamente validadas' section contains several 'Seleccionar' buttons. A modal window titled 'Validación incorrecta' is open, displaying error messages: 'El SUBTOTAL de la factura no coincide con el del embarque. OC: 12 Factura: 259133', 'Los IMPUESTOS de la factura no coinciden con los del embarque. OC: 0192 Factura: 382.6128', and 'El TOTAL de la factura no coincide con el del embarque. OC: 1392 Factura: 2775.94'. Two buttons, 'Crear incidencia' and 'Regresar', are visible at the bottom of the modal. Below the modal, the 'Administración de incidencias' screen is shown, featuring a table with columns: DETALLE, Folio, Tipo, Fecha creaci..., Fecha de cierre, Estatus, and Descripción. The first row is highlighted in yellow and contains the text 'Error de validación de la factura asociada al embarque'. Below the table are several 'Ver detalle' buttons. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Crear Incidencia' and 'Validar y Asociar Factura'.

## Siga los pasos a continuación para consultar una incidencia:

**1** Ingrese al apartado de incidencias, a continuación se desplegará el listado con todas las incidencias generadas, en el listado encontrará el folio, tipo, fecha de creación, cierre, estatus y descripción mostrando las siguientes opciones:

- A** El filtro de fecha establece el rango de tiempo en el que realizaremos la búsqueda de incidencias
- B** Arriba de la tabla existe una opción para descargar el listado de incidencias a un archivo de Excel en caso de requerirlo
- C** Al seleccionar el botón “Ver Detalle” nos lleva a una ventana donde podrá ver la información de cada incidencia

**1**

- Facturas
- Pagos
- Incidencias
- Calidad
- Certificados
- Ayuda

Administración de incidencias

+ Nueva incidencia

A
22-07-2021 - 20-09-2021
B
Buscar

DETALLE	Folio	Tipo	Fecha creaci...	Fecha de cierre	Estatus	Descripción
🔍 Ver detalle	2021-001131	Diferencia en precio	20/09/2021		OPEN	No coincide precio Embarque: 511 Linea: 9 Cantidad: 3.437506 Cantidad Ordenada: 7
🔍 Ver detalle	2021-001130	Diferencia en precio	16/09/2021		OPEN	no coincide precio... Embarque: 511 Linea: 1 Cantidad: 0.4176 Cantidad Ordenada: 1 Embarque: 511
🔍 Ver detalle	2021-001129	Diferencia en moneda	14/09/2021		OPEN	prueba pdf
🔍 Ver detalle	2021-001128	No existe IR para facturar	14/09/2021		OPEN	ejemplo 2
🔍 Ver detalle	2021-001127	No existe IR para facturar	13/09/2021		OPEN	a1c1Acabjjiefjie
🔍 Ver detalle	2021-001126	No existe IR para facturar	13/09/2021	13/09/2021	CLOSED	45dww2

1
2
3

## Detalle de incidencia.

Dentro del detalle de la incidencia podremos observar la información de la siguiente manera:

- En el botón **“Agregar comentario”** puede cargar más información o evidencia que apoye con la comprensión y resolución de la incidencia

< Ver Incidencias

**DRAXTON**

Detalle de incidencia: 2021-001150

Número de incidente	2021-001150	Unidad operativa	
Proveedor		RFC	
Tipo de incidente	Diferencia en cantidad recibida vs cantidad facturada	Fecha de creación	
Fecha de cierre		Estatus	OPEN
Descripción			UUID
Número de orden		Número de recibo	
Asignado			

Buscar

Fecha de creación	Descripción
05/10/2021	

**2** Agregar comentario

## Agregar comentario a incidencia.

- 3 En esta sección “**Descripción**” puede agregar más información que apoye a la comprensión y resolución de la incidencia.
- 4 Adicionalmente, se puede adjuntar un archivo de referencia en la opción “**Seleccionar archivo**”
- 5 Una vez capturados los comentarios y adjuntado los archivos, se selecciona el botón “**Guardar**” para registrar la información y regresar a la pantalla de incidencias

< Regresar

### Agregar comentario a incidencia 2021-001150

**3** Descripción

comentarios para complementar el detalle.....

**4** Adjuntar soporte

Seleccionar archivo Archivo Prueba.txt

**5** Guardar