



PP WEB PRESTADORES DE SERVICIO GASTOS MEDICOS MAYORES

Axa Seguros
Ciudad de México, Enero 2021



**En AXA nos estamos reinventando para
facilitar tus trámites de pagos.
Te invitamos a conocer el nuevo Portal
PPWEB.**

Las notificaciones de tus folios, te
llegarán directamente a tu correo
electrónico de la siguiente dirección:
“Notificacion_BPM@axa.com.mx”

**Mantén actualizado tu
correo electrónico**



1 CÓMO UTILIZAR LA HERRAMIENTA

Pago a Prestadores

Ingreso a PP WEB Pago a Prestadores de Servicio

- ➔ Para el acceso al Portal, ingresa la siguiente liga en tu explorador de Internet:
<https://portal.axa.com.mx/BPMPP/>
- ➔ Registra tus datos de acceso:

➔ Usuario MXP

➔ Contraseña



Usuario:

Contraseña:

Entrar

[Olvido / Cambio / Desbloqueo Contraseña](#)

[Advertencia](#) [Aviso de Privacidad](#)

Da clic en el botón **Entrar**

Menú de Inicio

➔ Ésta es la primera pantalla que verás al ingresar al Portal PPWEB:

Asesorías: En construcción.

Consulta Pago a Proveedores: En esta opción podrás revisar el estatus de tus folios.

Complemento de pago: En esta opción podrás cargar los archivos de tus complementos de pago.

Pago prestadores Gastos Médicos Mayores: Aquí podrás generar los folios e ingresar la información para tus solicitudes de pago.



Bienvenido | 01 (800) 900 12 92 |

Pago a Proveedores

Selección de Trámite

- ☐ Asesorías
- ☐ Consulta Pago a Proveedores
- ☐ Complemento de Pago
- ☐ Pago Prestadores Gastos Médicos Mayores

Continuar



Registro de solicitud

Pago a Proveedores

Selección de Trámite

- ☐ Asesorías
- ☐ Consulta Pago a Proveedores
- ☐ Complemento de Pago
- ☒ Pago Prestadores Gastos Médicos Mayores

1. Para iniciar con el registro de una solicitud de pago debes seleccionar la opción: Pago Prestadores Gastos Médicos Mayores

Continuar

2. Haz clic en el botón Continuar

Registro de solicitud

→ El Portal mostrará la siguiente pantalla, donde encontrarás 5 secciones, las cuales se detallarán más adelante:

1. Datos Proveedor.
2. Notificación de Correo Electrónico.
3. Solicitud de Pago Gastos Médicos Mayores.
4. Fecha Convenio de Pago.
5. Subir Documentos.

Pago a Proveedores

Atención

Estimado proveedor:
Si tienes problemas al cargar tu PDF en versión 3.0, por favor envíalo a la siguiente dirección de correo electrónico:
OFBcomplementProveedores@MMSa.com.mx

Datos Proveedor

RFC Proveedor: PADY80055500 **Nombre del Proveedor:** YAZMIN EDITH PACHECO
Tipo de Proveedor: PERSONA FISICA **Zona:** METROPOLITANA

Notificación de Correo Electrónico

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS
Los campos con asterisco(*) son obligatorios.

Datos Solicitud de Pago Gastos Médicos Mayores

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS
Los campos con asterisco(*) son obligatorios.
Los campos monetarios (\$) deben incluir dos decimales.

\$

Fecha Convenio de Pago

Subir Documentos

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
Adjuntar Documentos				

Sección 1. Datos del Proveedor

➔ En esta sección se muestra la información que nos proporcionaste al solicitar tu alta para el ingreso al Portal.



Bienvenido | 01 (800) 900 12 92 |

Pago a Proveedores

Datos Proveedor

RFC Proveedor: RFC
Tipo de Proveedor: PERSONA FISICA

Nombre del Proveedor: NOMBRE
Zona: METROPOLITANA

Nota: En el “**Nombre del Proveedor**” se indica la persona responsable del Portal BPM (Representante Legal, Gerente, Auxiliar, etc.), aún cuando se trate de una persona moral.



Sección 2. Notificación de Correo Electrónico

- ➔ Se te solicitará el **correo electrónico** donde enviaremos el estatus de tus folios.
- ➔ Es muy importante anotarlo correctamente, ya que a éste te llegarán todas las notificaciones (pagos, rechazos).

Recuerda a este correo se enviaran las notificaciones de pago o rechazo.

Notificación de Correo Electrónico

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS

Los campos con asterisco(*) son obligatorios.

Correo Electrónico *

Sección 3. Solicitud Pago Gastos Médicos Mayores

- ➔ Para tu **solicitud de pago**, te pedimos captures en los siguientes campos los datos que se encuentran en tu Carta de Autorización.

Datos Solicitud de Pago Gastos Médicos Mayores

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS
Los campos con asterisco(*) son obligatorios.
Los campos monetarios (\$) deben incluir dos decimales.

Número Atención *	Número Atención
Folio Carta Autorización *	Folio Carta Autorización
Dictamen *	Dictamen
Monto *	\$ Monto
Fecha Factura *	DD/MM/AAAA
Número de Factura *	Número de Factura

Es de suma importancia que esta información sea capturada correctamente

Número de la Carta de Autorización

Completar información con ceros a la izquierda

Total de la factura con centavos

Elaboración de la factura

Acepta hasta 18 dígitos

Sección 4. Fecha Convenio de Pago

- ➔ La **Fecha Convenio de Pago** se genera en forma automática y es la que tienes de acuerdo a tu contrato celebrado con AXA.

Fecha Convenio de Pago
Fecha de Pago: 07/12/2016

Sección 5.1 Subir Documentos

- ➔ Te recomendamos tener previamente cargados los archivos necesarios en tu equipo, ya que la sesión **caduca** y tendrás que ingresar de nuevo para cargarlos en el Portal.

Subir Documentos				
Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
Adjuntar Documentos				

Para ingresar tus documentos, es necesario seleccionar el botón **Adjuntar Documentos**

- ➔ El Portal te permite adjuntar archivos en formato **PDF** y **XML**
- ➔ El tamaño máximo de tu expediente completo es hasta de **15 MB**

****No se permite adjuntar carpetas comprimidas, archivos HTML.***

Sección 5.2 Subir Documentos

➔ Para subir los documentos, lo realizarás en dos pasos a través de la siguiente pantalla:

Es importante que cargues cada uno de los documentos por separado

Subir Documentos

Tipo de Documento *

Carta Autorización

Buscar Documento *

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

Adjuntar a Solicitud

Recuerda que los nombres de archivo no deben contener caracteres especiales (& - // +).
Ningún archivo deberá llamarse igual.

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión
--------------------	-------------	-----------	---------



Recuerda que los nombres de los archivos no deben contener caracteres especiales y no deben ser iguales (nombre y extensión)

Evita usar: coma “,” , punto y coma “;”, diagonal “/”, asterisco “*”, etc.

Sección 5.3 Subir Documentos

➔ En primer lugar, se te pedirá “etiquetar” el **Tipo de Documento**:

Subir Documentos

Tipo de Documento *

Buscar Documento *

Recuerda que los nombres de archivo no deben contener caracteres especiales (& - / \ +). Ningún archivo podrá llamarse igual.

Tamaño (MB)	Documento	Versión
-------------	-----------	---------

Es importante que asignes correctamente el nombre de cada etiqueta a cada documento

Es necesario que despliegues la lista y selecciones la etiqueta del documento que adjuntarás de acuerdo a tu trámite.

➔ **Nota:** Los documentos deberán estar disponibles en formato PDF, a excepción del XML.

Sección 5.4 Subir Documentos

➔ Posteriormente, tendrás que subir el Documento:

Una vez elegido el tipo de etiqueta, da clic en el botón **Seleccionar archivo** para adjuntar tu documento, el cual deberá estar guardado previamente en tu equipo.

Subir Documentos

Tipo de Documento *

Carta Autorización

Buscar Documento *

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

Adjuntar a Solicitud

Recuerda que los nombre de archivo no deben contener caracteres especiales (& - // +).
Ningún archivo deberá llamarse igual.

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión
--------------------	-------------	-----------	---------

Selecciona el botón **Adjuntar a Solicitud** para que el documento quede guardado.

Sección 5.5 Subir Documentos

Cuando el documento se adjunta de manera correcta, podrás visualizar un recuadro azul de aviso en la parte superior del Portal.



The screenshot shows a web portal interface. At the top left is a logo. A blue success message box is highlighted with a yellow border and a callout from the text above. The message reads: 'Archivo Válido' with a green checkmark icon, followed by 'El documento ha sido agregado a la solicitud correctamente.' Below this, the page title 'Pago a Proveedores' is centered. Underneath is a section titled 'Datos Proveedor' in a blue header. The main content area displays provider information in two columns: 'RFC Proveedor: RFC' and 'Nombre del Proveedor: NOMBRE' on the top line, and 'Tipo de Proveedor: PERSONA FISICA' and 'Zona: METROPOLITANA' on the bottom line.

Archivo Válido
El documento ha sido agregado a la solicitud correctamente.

Pago a Proveedores

Datos Proveedor

RFC Proveedor: RFC	Nombre del Proveedor: NOMBRE
Tipo de Proveedor: PERSONA FISICA	Zona: METROPOLITANA

➔ Para adjuntar más documentos, es necesario repetir los dos pasos anteriores.

Sección 5.6 Subir Documentos

Subir Documentos

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
d6525a32-62b3-11e7-bd9d-0a85f4a50000.xml	0.004	Factura XML	3.3	✗

Documentos obligatorios faltantes:
Factura PDF

Adjuntar Documentos

Anterior **Enviar**

En la lista podrás ver la versión de los documentos XML.

En la parte inferior del Portal podrás visualizar los documentos obligatorios que te faltan por ingresar.

Sección 5.7 Subir Documentos

Subir Documentos

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
7fd6844c-6260-11e7-b817-0a85f4a40000(1).xml	0.005	Factura XML	3.3	✗
7fd6844c-6260-11e7-b817-0a85f4a40000(1).pdf	0.028	Factura PDF		✗
Carta.pdf	0.079	Carta Autorización		✗

Adjuntar Documentos

Anterior

Enviar

Una vez que tu solicitud esté lista para enviar y que hayas adjuntado todos los archivos necesarios, debes dar clic en el botón **Enviar**.

Folio de tu factura

Su solicitud PGMM1700000203 está en proceso y será atendida de acuerdo al periodo en convenio.

Acuse de recibo

Terminar

Recuerda tomar
nota de este
número para su
seguimiento.

Una vez que tomaste nota de tu folio, da clic en el botón **Terminar** para concluir con tu proceso.

→ El número de folio se compone de 14 dígitos

P **GMM** **16** **00000001**
Pago Proceso Año Consecutivo

GMM: Gastos Médicos Mayores

Acuse de recibo

Su solicitud PGMM1700000203 está en proceso y será atendida de acuerdo al periodo en convenio.

Acuse de recibo

Terminar

Para ver los datos del acuse de recibo de tu solicitud, da clic en el botón **Acuse de recibo**.



Acuse de Recibo

Proveedor ID: MXP00000011A

FOLIO: PGMM1700000203

FACTURA

Serie	Folio	Fecha	Monto	UUID
	745	2017-08-05	15538.20	59FB8F56-963F-4F4F-B395-0C912F42E6D6

Procesado el: 11/12/2017 A LAS 10:04:54





2 NOTIFICACIONES

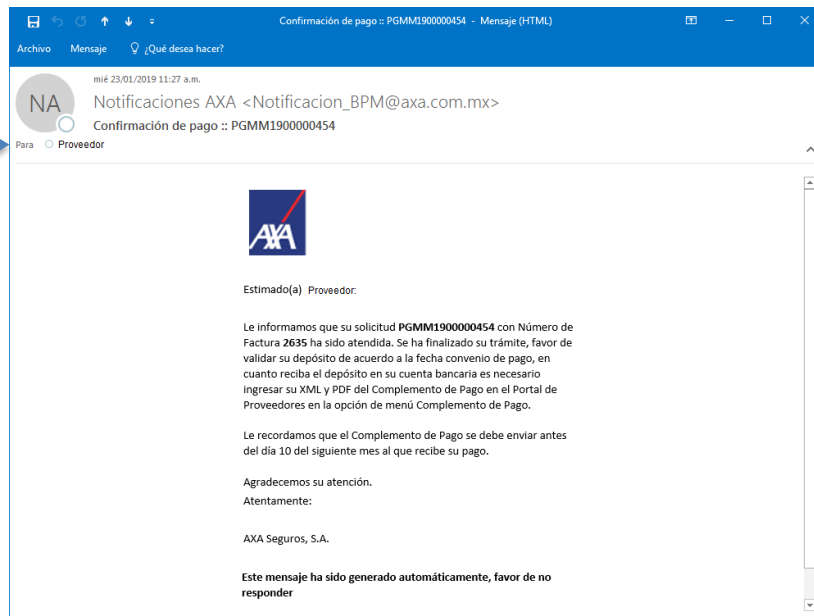
Pago a Prestadores

Notificación de proceso de un folio

- ➔ Una vez que tu folio sea procesado recibirás tu notificación al correo electrónico que capturaste en un inicio:

Notificación de Correo Electrónico

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS
Los campos con asterisco(*) son obligatorios.



Elementos de la Notificación

The image shows a screenshot of an email notification from AXA. The email header includes the sender 'Notificaciones AXA <Notificacion_BPM@axa.com.mx>', the subject 'Notificación de Rechazo :: PGMA1600000001', and the date 'lunes 07/11/2016 09:11 a.m.'. The body of the email contains the AXA logo, a salutation 'Estimado(a) NOMBRE:', and a message stating that a request for information (PGMM1600000001) with invoice number 333 is not payable due to incomplete documentation (PRUEBA). It also mentions that in case of a revaluation, the policyholder should contact the supervisor of claims. The email is signed 'AXA Seguros, S.A.' and includes a footer stating 'Este mensaje ha sido generado automáticamente, favor de no responder'.

Callouts identify the following elements:

- Dirección de correo electrónico (Email address)
- Nombre del Proveedor (Provider name)
- Número de Factura (Invoice number)
- Comentario de notificación (Notification comment)
- Número de folio (Folio number)
- Estatus del folio (Folio status)

Tipos de Notificaciones

Notificación	Comentario de Axa	Acción a seguir
Proceso del Pago	Le informamos que su solicitud PGMM1900001175 con Número de Factura 10009 ha sido atendida. Se ha finalizado su trámite, favor de validar su depósito de acuerdo a la fecha convenio de pago, en cuanto reciba el depósito en su cuenta bancaria es necesario ingresar su XML y PDF del Complemento de Pago en el Portal de Proveedores.	Ingresa al Portal y enviar complemento de pago en cuanto recibas tu depósito.
Rechazo	Le informamos que su solicitud PGMM1900000000 con Número de Factura AA es improcedente para pago debido a <comentarios>.	Ingresa al Portal y envía tu documentación completa considerando el comentario en un nuevo folio.
Rechazo	Le informamos que su solicitud PGMM1900000000 con Número de Factura AA es improcedente para pago debido a: CFDI ya tramitado para pago: archivo.xml .	Ninguna.
Rechazo	Le informamos que su solicitud PGMM1900000000 con Número de Factura AA es improcedente para pago debido a: El documento no se encuentra vigente ante el SAT: archivo.xml .	Elabora una nueva factura e ingresa al portal para enviar tu documentación.



CONSULTA DE FOLIO

Pago a Prestadores

Menú de Inicio

Pago a Proveedores

Selección de Trámite

- ☐ Asesorías
- ☒ Consulta Pago a Proveedores
- ☐ Complemento de Pago
- ☐ Pago Prestadores Gastos Médicos Mayores

Continuar

1. Ingresa al portal y selecciona la opción
Consulta Pago a Proveedores

2. Da clic en el botón
Continuar

Consulta de folio



Bienvenido | 01 (800) 900 12 92 |

Pago a Proveedores

Consulta

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS
Los campos con asterisco(*) son obligatorios.

Buscar por *

Seleccione una opción

Buscar Dato *

Seleccione una opción

Folio

Número de Factura

Número de Siniestro

Prefectura

RFC

Anterior

Consultar

Selecciona el tipo de búsqueda

La búsqueda es más rápida por Folio



Consulta de folio



Bienvenido | 01 (800) 900 12 92 |

Pago a Proveedores

Consulta

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS

Los campos con asterisco(*) son obligatorios.

Buscar por *

Folio



Buscar Dato *

PGMM1600000001

Anterior

Consultar

1. Ingresas tu número de folio con todos los dígitos y las letras en MAYÚSCULAS

2. Da clic en el botón Consultar

El número de folio se compone de 14 dígitos

P GMM 17 00000001

Pago Proceso Año Consecutivo



Consulta de folio

- ➔ Te mostrará la siguiente pantalla, donde podrás consultar la información a través de las siguientes pestañas:
- ➔ Datos: Información general del trámite
- ➔ Etapas: Fases por la cuales ha pasado y en la cual se encuentra el folio
- ➔ Documentos: Archivos ingresados en el folio.
- ➔ Comentarios: Podrá revisar el motivo por el cual su folio se rechaza.



Bienvenido | 01 (800) 900 12 92 |

Pago a Proveedores

Datos		Etapas	Documentos	Comentarios	
Nombre de Usuario	Archivo	Tipo de Documento	Fecha de Carga	Etapas	Archivo
ERICK SANTAMARIA GARDUNO	SKMBTcarta5011610241	Carta Autorización	26/10/2016	ALTA	
ERICK SANTAMARIA GARDUNO	SKMBTedocta501161024	Estado de cuenta	26/10/2016	ALTA	
ERICK SANTAMARIA GARDUNO	MYHAF76018FACT.pdf	Factura en PDF	26/10/2016	ALTA	
ERICK SANTAMARIA GARDUNO	ASE931116231MYHAF76	XML	26/10/2016	ALTA	
ERICK SANTAMARIA GARDUNO	MYHAN17844NC.pdf	Nota de crédito	26/10/2016	ALTA	
ERICK SANTAMARIA GARDUNO	ASE931116231MYHAN17	XML	26/10/2016	ALTA	

Nueva Búsqueda

Para realizar una **Nueva Búsqueda**, haz clic en este botón



Consulta de estatus de trámite

ETAPAS

Ejecución de pago

➔ El folio está en proceso de pago por el área correspondiente.

Validar solicitud GMM VIA

➔ El folio está pendiente para registro.

Bienvenido | 01 (800) 900 12 92 |

Pago a Proveedores

Datos		Etapas		Documentos	Comentarios
Actividad	Etapas	Nombre	Grupo	Fecha de Inicio	Fecha de Terminó
Ejecución de pago	MXI00971043A	Martinez Ramos Reyna	Auxiliar de Cobranza Gmm Metropolitana	11/11/2016	11/11/2016
Carga documentos	AUTOMATICO	AUTOMATICO		11/11/2016	11/11/2016
Validar solicitud GMM VIA	MXI00971043A	Martinez Ramos Reyna	Auxiliar VIA DISTRITO FEDERAL	26/10/2016	01/11/2016

< << 1 >> >

Nueva Búsqueda



4 COMPLEMENTO DE PAGO

Pago a Prestadores

Complemento de Pago

Pago a Proveedores

Selección de Trámite

☐ Asesorías

☐ Consulta Pago a Proveedores

☒ Complemento de Pago

☐ Pago Prestadores Gastos Médicos Mayores

1. Ingresa al portal y selecciona **Complemento de Pago**.

Continuar

2. Haz clic en el botón **Continuar**

Complemento de Pago

→ El Portal mostrará la siguiente pantalla, donde encontrarás 3 secciones, las cuales se detallarán más adelante:

1. Datos Proveedor.
2. Notificación de Correo Electrónico.
3. Subir Documentos.



Bienvenido | 01 (800) 900 12 92 |

Pago a Proveedores

Datos Proveedor

RFC Proveedor: PADY800055500

Nombre del Proveedor: YAZMIN EDITH PACHECO DELGADO

Tipo de Proveedor: PERSONA FISICA

Zona: METROPOLITANA

Notificación de Correo Electrónico

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS

Los campos con asterisco(*) son obligatorios.

Correo Electrónico *

Correo Electrónico

Subir Documentos

Nombre del archivo

Tamaño (MB)

Documento

Versión

Eliminar Archivo

Adjuntar Documentos

Anterior

Enviar



Sección 1. Datos Proveedor

➔ En esta sección se muestran los datos del proveedor.

Datos Proveedor

RFC Proveedor: RFC8809093X

Nombre del Proveedor: EMPRESA X, S.A. de C.V.

Tipo de Proveedor: PERSONA FISICA

Zona: METROPOLITANA

Sección 2. Notificación de correo electrónico

- ➔ Se te solicitará el **correo electrónico** donde enviaremos el resultado del procesamiento del complemento de pago.
- ➔ Es muy importante anotarlo correctamente, de otra manera no podrás recibir el resultado del proceso de tu archivo.

Notificación de Correo Electrónico

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS

Los campos con asterisco(*) son obligatorios.

Correo Electrónico *	Correo Electrónico
----------------------	--------------------

Sección 3. Carga de Complemento

- ➔ Deberás adjuntar los archivos PDF y XML del Complemento de Pago.

Subir Documentos

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
Adjuntar Documentos				

Da clic en el botón **Adjuntar Documentos**

- ➔ Te recomendamos tener previamente cargados los archivos necesarios en tu equipo.

Sección 3.1 Carga de Complemento

➔ Adjunta los archivos PDF y XML del Complemento de Pago.

Subir Documentos

Tipo de Documento * Complemento PDF

Buscar Documento * Choose File No file chosen

Adjuntar a Solicitud

Recuerda que los nombre de archivo no deben contener caracteres especiales (& - // +).
Ningún archivo deberá llamarse igual.

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión
--------------------	-------------	-----------	---------

Elige el tipo de documento que agregarás

Da clic en el botón **Seleccionar archivo** para adjuntar tu documento, el cual deberá estar guardado previamente en tu equipo



Recuerda que los nombres de los archivos no deben contener caracteres especiales y no deben ser iguales

Evita usar: coma “,” , punto y coma “;” , diagonal “/” , asterisco “*” , etc.

Sección 3.2 Carga de Complemento

➔ En pantalla podrás ver el nombre del archivo que estás por adjuntar.

Subir Documentos

Tipo de Documento * Complemento PDF

Buscar Documento * Choose File A416.pdf

Adjuntar a Solicitud

Recuerda que los nombre de archivo no deben contener caracteres especiales (& - // +).
Ningún archivo deberá llamarse igual.

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión
--------------------	-------------	-----------	---------

Para continuar selecciona el
botón **Adjuntar a Solicitud**

Sección 3.3 Carga de Complemento

Subir Documentos

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
A416.pdf	0.059	Complemento PDF		✖
QAJ111021H64_3008.xml	0.005	Complemento XML	3.3	✖

Adjuntar Documentos

Anterior

Enviar

Al terminar de agregar tus documentos da clic en el botón **Enviar**

Proceso del complemento

- ➔ Al concluir la recepción del complemento aparecerá un mensaje informativo en la pantalla indicando que recibirás el resultado del proceso por correo electrónico.

Subir Documentos			
Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión
A416.pdf	0.059	Complemento PDF	
QAJ111021H64_3008.xml	0.005	Complemento XML	3.3

Anterior

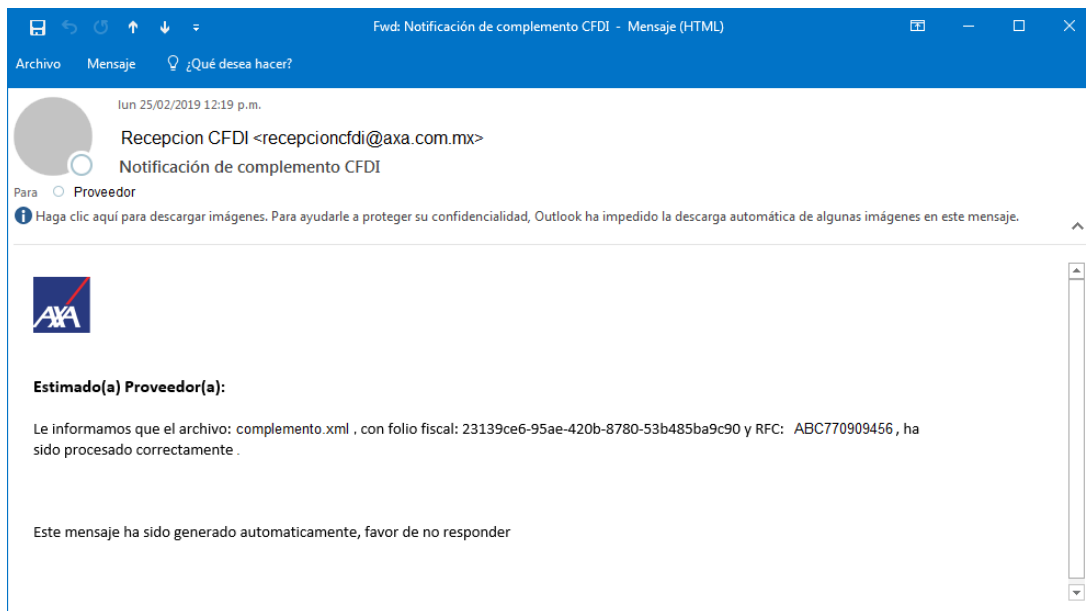
Enviar

Archivos cargados correctamente. Recibirá resultado del procesamiento vía correo electrónico.

Entendido

Notificación resultado del proceso del complemento de pago

- ➔ Una vez procesado tu archivo de complemento de pago recibirás un correo electrónico con el resultado.



Notificación resultado del proceso del complemento de pago

- ➔ En caso de que exista algún error tu archivo de complemento, el correo te lo indicará. El archivo de complemento de pago será recibido y almacenado si existe al menos una factura inicial procesada correctamente.

	Mensaje	Explicación	Acción a seguir
1	La factura inicial no ha sido ingresada para pago.	No existe una solicitud de pago que esté en proceso de atención y que contenga la factura indicada.	No requiere acción.
2	El folio PGMM1900000291 no se encuentra en la etapa de carga de complemento.	Su solicitud de pago aún no ha sido autorizada para su pago así que no es posible recibir un complemento de pago para la factura.	Espere a que su solicitud sea autorizada y reciba su transferencia. Después ingrese un nuevo complemento de pago.
3	Complemento ya procesado.	La factura ya tiene un complemento de pago registrado.	No requiere acción. La factura inicial conservará el primer complemento de pago registrado.

Notificación resultado del proceso del complemento de pago

	Mensaje	Explicación	Acción a seguir
4	Le informamos que el archivo: complemento.xml , con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor , fue rechazado. Motivo: No se contienen nodos de pago para procesar en el documento.	El complemento de pago no contiene nodos de facturas iniciales para procesar.	Elabore un nuevo complemento de pago agregando los nodos <pago10:DoctoRelacionado> necesarios para incluir las facturas iniciales que fueron pagadas.
5	Le informamos que el archivo: complemento.xml , con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor , fue rechazado. Motivo: Fue rechazado porque no se encuentra vigente ante el SAT.	El documento CFDI Complemento de pago no se encuentra vigente ante el SAT.	Elabore y cargue un nuevo complemento de pago.



5 REFERENCIA DE ERRORES

Pago a Prestadores

Referencia de errores

	Mensaje	Explicación del error	Solución
1	Faltan documentos por agregar, por favor verifique.	Existen archivos faltantes referentes a la factura o a la nota de crédito.	Si tu solicitud incluye únicamente factura, ingresa el XML y el PDF de la factura y el PDF de la carta de autorización. Si tu solicitud incluye nota de crédito, ingresa: a) XML y PDF de la factura. b) XML y PDF de la nota de crédito.
2	Sin información del documento para evaluar.	Existió algún error en la carga de los datos del archivo XML de una nota de crédito.	Reintenta enviar tu factura.
3	La versión del documento no es válida (v3.2), no es válida con la fecha límite del SAT.	El documento en versión 3.2 sólo puede tener fecha de timbrado hasta el 31 de Diciembre de 2017.	Genera una nueva factura y vuelve a ingresar tu trámite.
4	Validación no exitosa ante el SAT. El CFDI es inválido / No encontrado.	El CFDI fue verificado en el SAT y fue rechazado.	Genera un nuevo CFDI y vuelve a ingresarlo en tu trámite.
5	Error al obtener información del XML, verifica tu archivo.	Existió algún error en la carga de los datos del archivo XML.	Reintenta enviar tu factura.
6	El archivo no tiene el formato correcto, por favor verifique.	El archivo contiene algún carácter que no es posible leer y procesar.	Genera una nueva factura o nota de crédito y vuelve a ingresar tu trámite.

Referencia de errores

	Mensaje	Explicación del error	Solución
7	Error al subir el archivo, fallo en la conexión, intente más tarde.	Existió algún problema de comunicación y el archivo no pudo ser adjuntado en su solicitud.	Reintenta subir el archivo.
8	Error desconocido en el archivo.	Existen errores en el archivo, por ejemplo, el archivo está corrupto y no puede ser procesado.	Genera una nueva factura o nota de crédito y vuelve a ingresar tu trámite.
9	Los archivos no puede tener el mismo nombre.	En la lista de archivos de la solicitud, los archivos deben tener nombres distintos.	Renombra tus archivos y vuelve a ingresar tu trámite.
10	Error al obtener resultados, intente más tarde.	No es posible obtener un folio por problemas en la aplicación.	Reintenta enviar tu factura.
11	No se han obtenido resultados con los datos ingresados, revise por favor.	La consulta no pudo ser realizada con los datos ingresados.	Modifica los datos de búsqueda ingresados.



6 REQUISITOS PARA PAGO PROVEEDORES

Pago a Prestadores

Requisitos para pago a Proveedores Gastos Médicos Mayores

Clínicas, Hospitales y Servicios Auxiliares

- ➔ Factura en PDF
- ➔ XML
- ➔ Carta de autorización
- ➔ Estado de cuenta hospitalario
- ➔ Notas de crédito (cuando aplique)
- ➔ XML de la nota de crédito (cuando aplique)

Médicos

- ➔ Factura en PDF
- ➔ XML
- ➔ Carta de autorización
- ➔ Informe médico (no obligatorio)

Contactos

➔ En caso de requerir ayuda, favor de contactar a nuestro equipo de soporte:

Contáctanos en caso de dudas	PP WEB PRESTADOR	bmprestador@axa.com.mx Indicar en el Asunto: PPWEB
Aclaraciones de Pagos	Pendientes de Gastos Médicos Mayores	aclaracionesgmmtlp@axa.com.mx
Procurement	Actualización de datos bancarios y/o personales	salud.gestiondeproveedores@axa.com.mx





Gracias