



Guía de ingreso y operación del portal de proveedores de Salud

ÍNDICE

1. Acceso como Proveedor

- 1.1 Registra tu cuenta
- 1.2 Recuperación de contraseña

2. Navegación en el portal

- 2.1 Centro de ayuda
- 2.2 Solicitudes que puedes gestionar
- 2.3 Estatus de tus solicitudes

3. ¿Qué solicitudes puedo hacer como proveedor?

- 3.1 Alta de proveedor
- 3.2 Actualización de datos
 - A. Actualización de datos fiscales
 - B. Actualización de datos de sucursales / consultorios
 - C. Actualización de CLABE interbancaria
 - D. Actualización de tu correo principal
 - E. Actualización de datos adicionales
 - F. Renovación de contratos
- 3.3 Baja de sucursales/consultorios

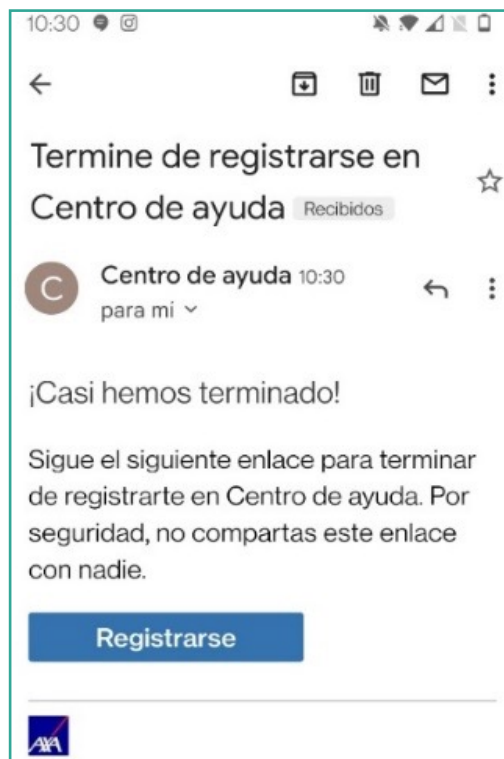
4. ¿Cómo puedo conocer el estatus de mis solicitudes?

1. Acceso como proveedor

1.1. Solicita tu cuenta para registrarte como proveedor en convenio

Una vez que hayas calificado como proveedor en convenio, recibirás una invitación vía correo electrónico para que completes tu registro.

Completa el **formulario** y establece una **contraseña** segura.



Nota: para tener una mejor experiencia te recomendamos el uso de Google Chrome.

Solicitud de Acceso

¡Te damos la bienvenida! Puedes generar una solicitud para Solicitud de Acceso con las opciones proporcionadas.

1.2 Recuperar contraseña

En la página principal, sección **“Iniciar sesión en Centro de ayuda”** escribe el correo electrónico asociado a tu cuenta y da clic en el icono **“Siguiente”**.



Selecciona la opción **“¿Olvidaste tu contraseña?”** y para recibir el **link con el que podrás restablecer tu contraseña**.



2. Navegación en el portal.

El portal cuenta con 3 secciones

2.1 Centro de ayuda

En esta sección **podrás realizar búsquedas con palabras clave** sobre las solicitudes que puedes realizar dentro de la página.

Bienvenido al Centro de ayuda

Obtener ayuda y servicios



2.2 Solicitudes que puedes gestionar

En la sección **“Contacto con nosotros sobre”**, aparecen **las diferentes solicitudes** que puedes realizar en el Portal.

Contacta con nosotros sobre

Solicitud de alta proveedores convenio

Solicitud de alta de proveedores médicos, Solicitud de alta de proveedores hospitales , Solicitud de alta de proveedores servicios auxiliares



Actualización Datos

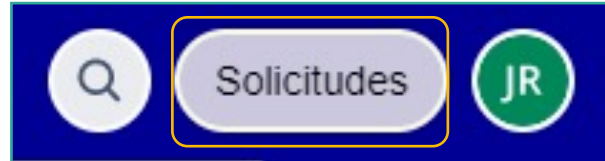
Actualización de datos fiscales, Actualización de datos sucursales / consultorios, Actualización de datos de CLABE Interbancaria, Alta nueva de sucursal / consultorio, Actualización correo principal del usuario, Otros datos a actualizar



Si ya eres un proveedor de convenio registrado, ingresa a la siguiente liga para realizar tus solicitudes de cambios o actualización de datos: <https://proveedores-axamx.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3>

2.3 Estatus de solicitudes

Podrás también visualizar la opción **“Solicitudes”** donde se listan los **requerimientos que has realizado, estatus y comentarios** de estas.



Nota: presiona el **logo de AXA** para regresar a la pantalla principal del portal.



3. ¿Qué solicitudes puedo hacer como proveedor?

3.1 Alta de proveedor

Luego de obtener exitosamente tu **usuario y contraseña y acceso al portal**, podrás continuar con los siguientes pasos para darte de **alta como proveedor en convenio**:

Al ingresar al portal en la sección **“Contacta con nosotros sobre”** elige la opción **“Solicitud de alta proveedores convenio”**, como se muestra a continuación:

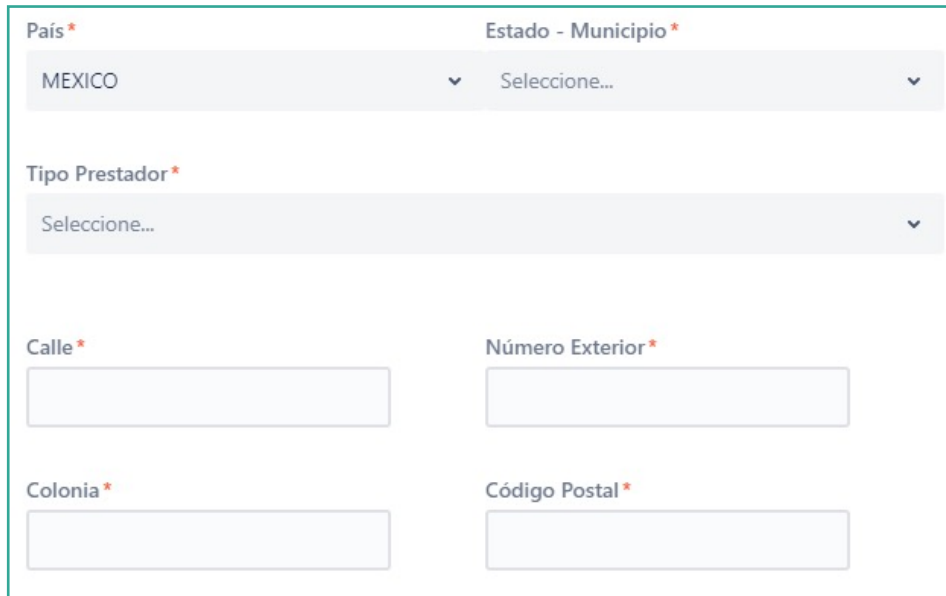


Para **registrarse por primera vez** puedes solicitar tu **alta de acuerdo con el tipo de proveedor que corresponda**, como se muestra a continuación:



El formulario **Alta de proveedor** te lleva paso a paso, con alertas de campos obligatorios, longitudes y tipo de texto.

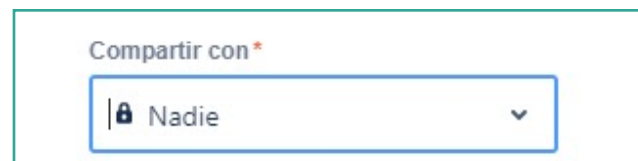
Nota: debes capturar todos los datos de tus solicitudes en mayúsculas.



Formulario de Alta de proveedor. Campos obligatorios marcados con *.

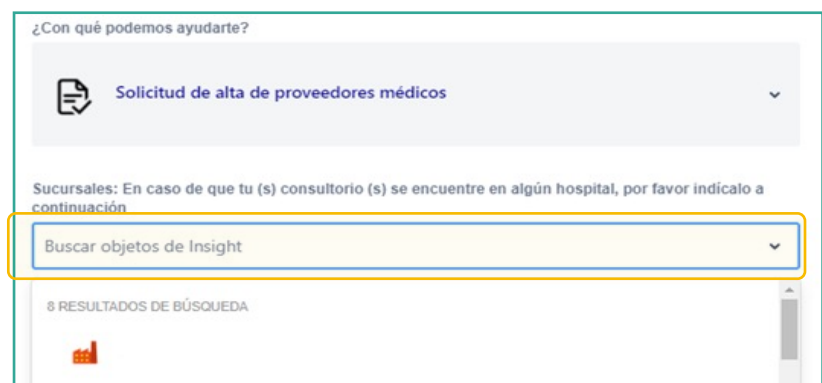
- País ***: MEXICO
- Estado - Municipio ***: Seleccione...
- Tipo Prestador ***: Seleccione...
- Calle ***: [Campo de texto]
- Número Exterior ***: [Campo de texto]
- Colonia ***: [Campo de texto]
- Código Postal ***: [Campo de texto]

En la opción **“Compartir con”**, debes elegir **“Nadie”**.



Opción **Compartir con ***. Seleccionado: **Nadie**.

Si eres un prestador médico, y tu consultorio está ubicado en algún hospital, podrás seleccionar el nombre del listado de hospitales en convenio con AXA que se muestra (usaremos estos datos para que el asegurado te ubique con mayor facilidad en nuestros portales).



Formulario de alta de proveedores médicos. Sección: **¿Con qué podemos ayudarte?**

- Solicitud de alta de proveedores médicos**
- Sucursales:** En caso de que tu (s) consultorio (s) se encuentre en algún hospital, por favor indícalo a continuación
- Buscar objetos de Insight** (destacado con un recuadro amarillo)
- 8 RESULTADOS DE BÚSQUEDA**

Para agilizar tu alta es necesario adjuntar todos los documentos solicitados en el portal.

Persona Física, según corresponda por tipo de proveedor

Persona Moral, según corresponda por tipo de proveedor

i Los documentos requeridos son:

- Formato contrato de pago directo. Llenar los espacios en gris, **(No firmar)**
- Formato de Alta Proveedores
- Formato carta de conflicto de intereses (firmada)
- Formato cuestionario control interno
- Identificación oficial del representante legal
- Comprobante domicilio (con fecha no mayor a 3 meses)
- Documento cuenta CLABE (con vigencia no mayor a 3 meses)
- Acta Constitutiva
- Poder notarial del representante legal
- Listado de Integrantes de la sociedad (Grupos Médicos)
- Constancia de situación fiscal (con fecha de emisión no mayor a 3 meses)
- Póliza de responsabilidad civil (vigente)
- Registro ante la STPS vigente (solo para servicios especializados con disposición de personal, opcional)

i Los documentos requeridos son:

- Formato contrato de pago directo. Llenar los espacios en gris, **(No firmar)**
- Formato de Alta Proveedores
- Formato carta de conflicto de intereses (firmada)
- Identificación oficial del prestador
- Cédula profesional
- Cédula especialidad
- Constancia de entrenamiento especial en caso de aplicar
- Certificación y Recertificación cuando aplique (vigente)
- Documento cuenta CLABE (con vigencia no mayor a 3 meses)
- Clave Única de Registro Poblacional (CURP)
- Constancia de situación fiscal (con fecha de emisión no mayor a 3 meses)
- Póliza de responsabilidad civil (vigente)
- Comprobante domicilio (con fecha no mayor a 3 meses)
- Registro ante la STPS vigente (solo para servicios especializados con disposición de personal, opcional)


Nota sobre CLABE Interbancaria: para evitar rechazos en tu solicitud, adjunta tu documento cuenta CLABE, o bien elimina cualquier dato de tarjeta de crédito o débito que contenga tu estado de cuenta bancaria, en AXA estamos comprometidos en la protección de datos de tarjeta.

Adjunto *

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Selecciona la opción **“Alta de sucursal/ consultorio”**.

 **Alta nueva de sucursal / consultorio**

Selecciona tu nombre en el campo **“Proveedor”**.

Generar esta solicitud en nombre de *

Introduce un nombre o correo electrónico...

Prestador *

Buscar objetos de Insight

Completa los datos y revisa que tu información en cada campo, **esté completa y correcta.**

Prestador *

Sucursal y/o Consultorio 1:

País * **Estado - Municipio ***

MEXICO Seleccione...

Calle * **Número Exterior ***

Colonia * **Código Postal ***

Teléfono 1 * **Teléfono 2** **Número de Celular**

Ej: 1212232345 Ej: 1212232345 Ej: 1212232345

Una vez que hayas completado tus datos y adjuntado todos los documentos, al **dar clic en la casilla de autorización del tratamiento de datos personales** conforme a nuestro **aviso de privacidad**, podremos continuar con tu solicitud.

AXA Seguros, S.A. de C.V., con domicilio en Avenida Félix Cuevas número 366, piso 3, Colonia Tlacoquemécatl, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México, llevará a cabo el tratamiento de sus datos personales para la actualización y alta de los mismos. El aviso de privacidad integral lo puede consultar en axa.mx en la sección Aviso de Privacidad.

Autorizo el tratamiento y transferencia de mis datos personales financieros para efectos de la actualización de mi información *

☐ Si

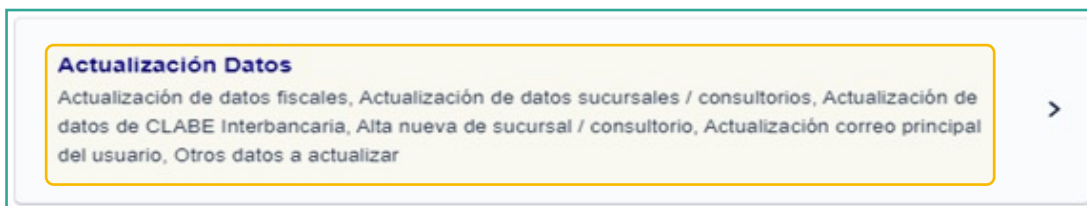
Enviar Cancelar

Folio de atención: al terminar da clic en **"Enviar"**. Recibirás un correo electrónico con **la confirmación del alta y el folio de atención**, por ejemplo: PROV-3710. Con esta referencia podrás **consultar el estatus de seguimiento de la solicitud.**

3.2 Actualización de Datos

A. Actualización de datos fiscales

I. Selecciona la opción **“Actualización de datos”**:



Actualización Datos
Actualización de datos fiscales, Actualización de datos sucursales / consultorios, Actualización de datos de CLABE Interbancaria, Alta nueva de sucursal / consultorio, Actualización correo principal del usuario, Otros datos a actualizar

II. Selecciona en la sección **“Proveedor”** el nombre con el que estás registrado, con esta opción podrás ver los datos que tienes vigentes, presiona **“Enviar”**.

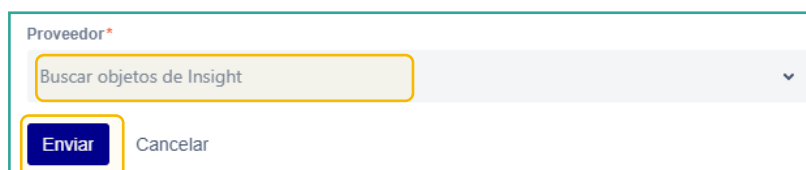
Nota: si no te aparece la información presiona el botón F5 para refrescar la página, esta acción aplica para todas las opciones de **actualización de datos**.



Contacta con nosotros sobre
Actualización Datos

¿Con qué podemos ayudarte?
Actualización de datos fiscales

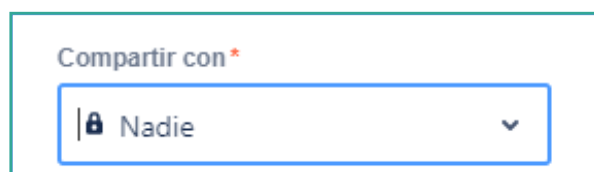
Generar esta solicitud en nombre de *
Introduce un nombre o correo electrónico...



Proveedor *
Buscar objetos de Insight

Enviar Cancelar

III. En la opción **“Compartir con”**, debes elegir **“Nadie”**.



Compartir con *
Nadie

- IV. Presiona el botón **“Editar”** para actualizar tus datos.

generó esta solicitud el Hoy [Ocultar detalles](#)

12:04 PM

Prestador

Visualizando el formulario

Actualización Datos Contacto Proveedor [Editar](#) [...](#)

Datos Fiscales

Correo Electrónico Secundario
para agregar más de una cuenta estas deben estar separadas por ";", no se aceptan espacios en blanco.

@gmail.com

Teléfono 1
Ej:

Nota: si cambias datos de **domicilio fiscal, envía tu constancia de situación fiscal**, los datos deberán coincidir en su totalidad con el registro.

Si no está actualizada, ingresa al portal del SAT y descárgala: <https://www.sat.gob.mx/aplicacion/login/53027/genera-tu-constancia-de-situacion-fiscal>

- V. Una vez que hayas completado tus datos y adjuntado todos los documentos, al **dar clic en la casilla de autorización del tratamiento de datos personales** conforme a nuestro **aviso de privacidad**, podremos continuar con tu solicitud.

AXA Seguros, S.A. de C.V., con domicilio en Avenida Félix Cuevas número 366, piso 3, Colonia Tlacoquemécatl, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México, llevará a cabo el tratamiento de sus datos personales para la actualización y alta de los mismos. El aviso de privacidad integral lo puede consultar en axa.mx en la sección Aviso de Privacidad.

Autorizo el tratamiento y transferencia de mis datos personales financieros para efectos de la actualización de mi información *

☐ Si

[Enviar](#) Cancelar

- VI.** Cuando hayas terminado de actualizar tus datos presiona el botón **“Guardar y Entregar”** para confirmar el envío.

Prestador

Editar Formulario

Actualización
Datos Contacto
Proveedor

Guardar y Entregar

Guardar

Cancelar

Confirma entregar el formulario

¿Estás seguro de que deseas entregar este formulario?

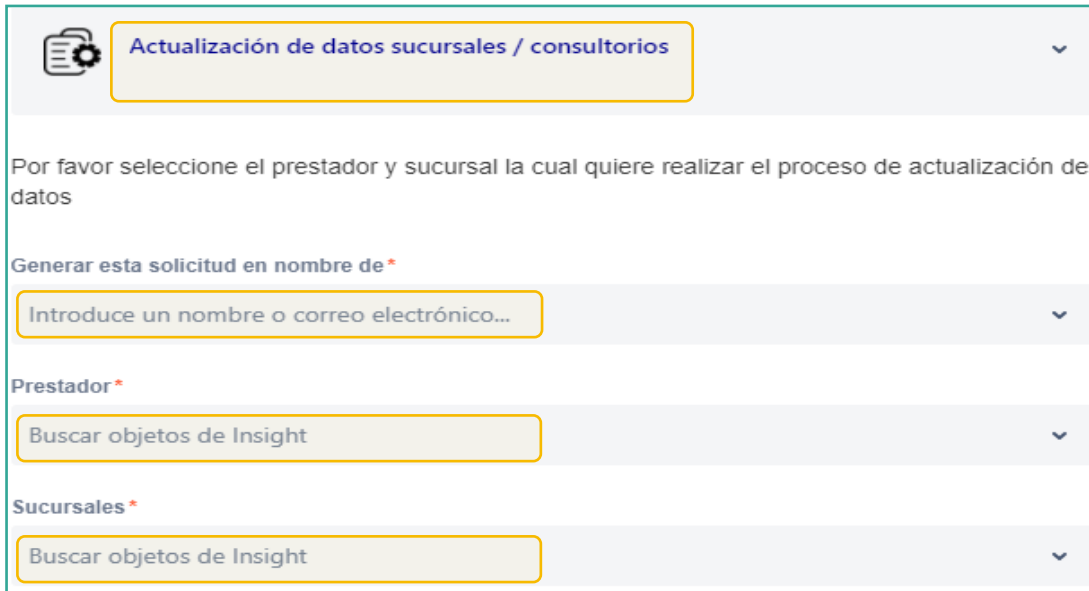
Entregar

Cancelar

Recuerda: consultar el estatus de tu folio en la sección **“Solicitudes”** ubicado en la parte superior.

B. Actualización de datos de sucursales / consultorios

- I. Selecciona la opción **“Actualización de datos de sucursales / consultorios”**:



Actualización de datos sucursales / consultorios

Por favor seleccione el prestador y sucursal la cual quiere realizar el proceso de actualización de datos

Generar esta solicitud en nombre de *

Introduce un nombre o correo electrónico...

Prestador *

Buscar objetos de Insight

Sucursales *

Buscar objetos de Insight

- II. Selecciona tu nombre en el campo **“Prestador”** y la **“Sucursal”** que necesitas actualizar, presiona el botón **“Enviar”**. Puedes modificar cualquiera de los siguientes datos: **calle, número exterior y colonia** que tienes registrada en la sucursal.

Nota: si no te aparece la información presiona el botón **F5** para refrescar la página, esta acción aplica para todas las opciones de **actualización de datos**.

- III. Presiona el botón **“Editar”** para actualizar tus datos.



Prestador

Sucursales

Visualizando el formulario

**Actualización Datos Contacto
Sucursales y/o Consultorios**

Editar

- IV. Una vez que hayas completado tus datos y adjuntado todos los documentos, al **dar clic en la casilla de autorización del tratamiento de datos personales** conforme a nuestro **aviso de privacidad**, podremos continuar con tu solicitud.

AXA Seguros, S.A. de C.V., con domicilio en Avenida Félix Cuevas número 366, piso 3, Colonia Tlacoquemécatl, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México, llevará a cabo el tratamiento de sus datos personales para la actualización y alta de los mismos. El aviso de privacidad integral lo puede consultar en axa.mx en la sección Aviso de Privacidad.

Autorizo el tratamiento y transferencia de mis datos personales financieros para efectos de la actualización de mi información *

☐ Si

Cancelar

- V. Cuando hayas terminado de actualizar tus datos presiona el botón **“Entregar”** y **confirma el envío**.

Prestador

Actualización
Datos Contacto
Proveedor

Confirma entregar el formulario

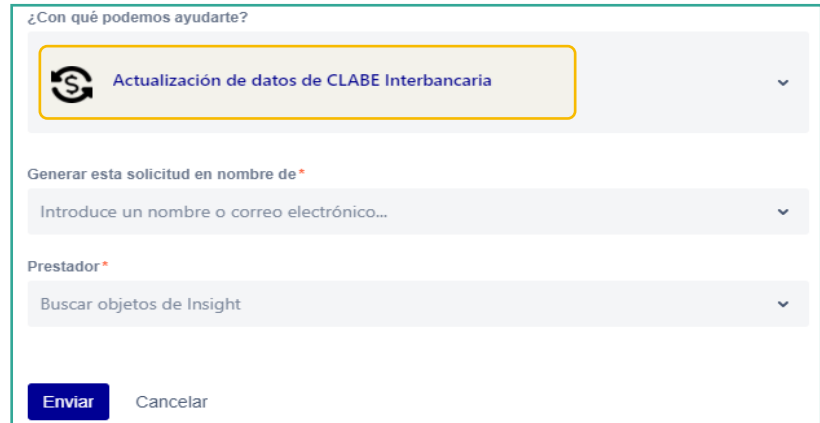
¿Estás seguro de que deseas entregar este formulario?

Cancelar

Recuerda: consultar el estatus de tu folio en la sección de **“Solicitudes”** ubicado en la parte superior.

C. Actualización de CLABE Interbancaria

- I. **Selecciona** la opción **“Actualización de datos de CLABE Interbancaria”**.



¿Con qué podemos ayudarte?

- Actualización de datos de CLABE Interbancaria**

Generar esta solicitud en nombre de *

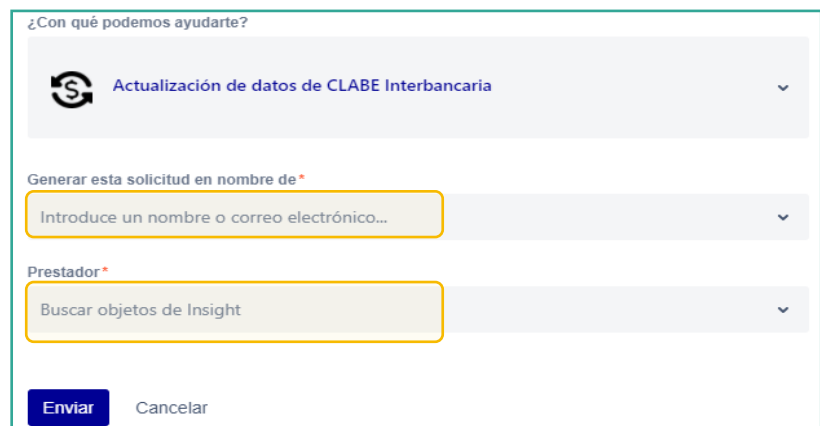
Introduce un nombre o correo electrónico...

Prestador *

Buscar objetos de Insight

Enviar Cancelar

- II. **Selecciona** tu nombre en el campo **“Proveedor”**.



¿Con qué podemos ayudarte?

- Actualización de datos de CLABE Interbancaria**

Generar esta solicitud en nombre de *

Introduce un nombre o correo electrónico...

Prestador *

Buscar objetos de Insight

Enviar Cancelar

Nota: si no te aparece la información presiona el botón F5 para refrescar la página, esta acción aplica para todas las opciones de **Actualización de datos**.

- III. **Presiona** el botón **“Editar”** para actualizar tus datos.



Prestador

Visualizando el formulario

Actualización Datos Bancarios Proveedor

Datos Bancarios

Editar

Nota: es obligatorio adjuntar **documento de Cuenta CLABE o tu Estado de Cuenta**, no debe contener datos de tarjeta de crédito o débito y deberá tener vigencia no mayor a 3 meses.

- IV. Una vez que hayas completado tus datos y adjuntado todos los documentos, al **dar clic en la casilla de autorización del tratamiento de datos personales** conforme a nuestro **aviso de privacidad**, podremos continuar con tu solicitud.

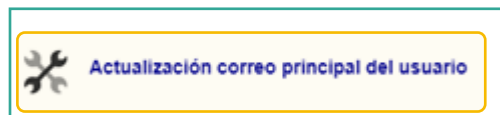
- V. Cuando hayas terminado de actualizar tus datos presiona el botón **“Guardar y Entregar”** para confirmar el envío.

Recuerda: consultar el estatus de tu folio en la sección **“Solicitudes”** ubicado en la parte superior.

D. Actualización de tu correo principal (correo de acceso al portal).

Esta opción se utiliza cuando **ya eres proveedor en convenio**, cuentas con acceso al portal de proveedores y necesitas asociar tus datos fiscales, sucursales y bancarios a una cuenta de correo diferente a la ya registrada. Los pasos que debes seguir son:

- I. **Ingresa** al portal con tu correo y contraseña vigentes, en la sección **“Contacta con nosotros sobre”** elige la opción **“Actualización correo principal del usuario”**.



- II. **Indica el tipo de persona** (física o moral), registra tu RFC, adjunta el formato de transferencia e identificación oficial, si tu solicitud es procedente, tus datos serán relacionados a la nueva cuenta de correo electrónico principal y podrás visualizar y editar la información.

Actualización de correo electrónico:

Tipo Persona
Seleccione el tipo de persona

PERSONA FISICA

Datos Fiscales:

RFC *

Ei:

Formato de transferencia electrónica

Enviar Cancelar

- III. **Anexa** el formato de transferencia electrónica (https://axa.mx/documents/10928/22467808/AI_374_SEPTIEMBRE_2021/923fe4b1-8bd0-bf63-ff3d-aec2e99659ae) **totalmente lleno y firmado, identificación oficial** (INE, pasaporte) para verificar tu identidad como proveedor en convenio.

Attachment *

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Documentos requeridos: 1. *Identificación oficial (Persona física) *Identificación oficial del apoderado legal (Persona moral)
2. Formato firmado

- IV. Cuando recibas la confirmación de cambio de correo principal, accede nuevamente al portal y selecciona la opción **“Actualización de correo de usuario”**.

E. Actualización de datos adicionales

- I. En esta opción puedes realizar los siguientes cambios:
actualización de especialidades y certificaciones, póliza de responsabilidad civil, dependiendo del tipo de proveedor que seas, renovación de contrato.



- II. **Selecciona** tu nombre, agregar la documentación y en la sección **“Comentarios”** explica con claridad tu solicitud.

Generar esta solicitud en nombre de *

Proveedor *

Otros Datos *

Adjuntos *

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Enviar

Cancelar

F. Renovaciones de contrato

Para llevar a cabo la renovación de contrato, es necesario que realices los siguientes pasos:

I. Ingresa a “Actualización de datos”

Actualización Datos

Actualización de datos fiscales, Actualización de datos sucursales / consultorios, Actualización de datos de CLABE Interbancaria, Alta nueva de sucursal / consultorio, Actualización correo principal del usuario, Otros datos a actualizar

II. Selecciona la opción de “Otros datos a actualizar”

Otros datos a actualizar

III. Al desplegar las opciones **deberás seleccionar** tu nombre y en el cuadro de diálogo colocar **“Renovación de convenio y tu RFC”**, si tienes algún comentario adicional colócalo en este espacio.

Proveedor *

Buscar objetos de Insight

Otros Datos *

Texto normal ▼ B I ... A ▼ ☰ ☷ 🔗 @ ☺ < > ⓘ ” —

Renovación de contrato de RFC

Adjuntos

IV. Adjunta los siguientes documentos:



Los documentos requeridos son:

- Formato contrato de pago directo. Llenar los espacios en gris, **(No firmar)**
- Formato de Alta Proveedores
- Formato carta de conflicto de intereses (firmada)
- Identificación oficial del prestador
- Cédula profesional
- Cédula especialidad
- Constancia de entrenamiento especial en caso de aplicar
- Certificación y Recertificación cuando aplique (vigente)
- Documento cuenta CLABE (con vigencia no mayor a 3 meses)
- Clave Única de Registro Poblacional (CURP)
- Constancia de situación fiscal (con fecha de emisión no mayor a 3 meses)
- Póliza de responsabilidad civil (vigente)
- Comprobante domicilio (con fecha no mayor a 3 meses)
- Registro ante la STPS vigente (solo para servicios especializados con disposición de personal, opcional)

Adjuntos

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Para finalizar con la solicitud **da clic** en el botón de **“Enviar”**, se asignará un folio el cual te servirá para el seguimiento de tu renovación.

Enviar

Cancelar

3.3 Baja de sucursales / consultorios.

¿Con qué podemos ayudarte?

- Actualización de datos fiscales
- Actualización de datos sucursales / consultorios**
- Actualización de datos de CLABE Interbancaria
- Alta nueva de sucursal / consultorio

- I. **Selecciona** tu nombre en el campo **“Proveedor”** y posteriormente la sucursal a dar de baja.

¿Con qué podemos ayudarte?

Alta nueva de sucursal / consultorio

Generar esta solicitud en nombre de *

Introduce un nombre o correo electrónico...

Prestador *

Buscar objetos de Insight

- II. **Presiona** el botón **“Editar”** para actualizar tus datos, elige la sucursal a eliminar.

Prestador

Sucursales

Visualizando el formulario

Actualización Datos Contacto Sucursales y/o Consultorios

Editar ...

Nota: si no aparece la información presiona el **botón F5** para refrescar la página, esta acción aplica para todas las opciones de **“Actualización de datos”**.

Seleccione a continuación la acción a realizar sobre la sucursal y/o consultorio *

☐ Actualizar

☒ Eliminar

III. Presiona el botón **“Enviar”**.

Enviar

Cancelar

Acepta nuestro **“Aviso de privacidad”** para concluir con tu solicitud.

AXA Seguros, S.A. de C.V., con domicilio en Avenida Félix Cuevas número 366, piso 3, Colonia Tlacoquemécatl, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México, llevará a cabo el tratamiento de sus datos personales para la actualización y alta de los mismos. El aviso de privacidad integral lo puede consultar en axa.mx en la sección Aviso de Privacidad.

Autorizo el tratamiento y transferencia de mis datos personales financieros para efectos de la actualización de mi información *

☒ Si

Enviar

Cancelar

IV. Cuando hayas terminado de actualizar tus datos presiona el botón **“Guardar y Entregar”** y confirma el envío.

Prestador

Editar Formulario

Actualización
Datos Contacto
Proveedor

Guardar y Entregar

Guardar

Cancelar

Confirma entregar el formulario

¿Estás seguro de que deseas entregar este formulario?

Entregar

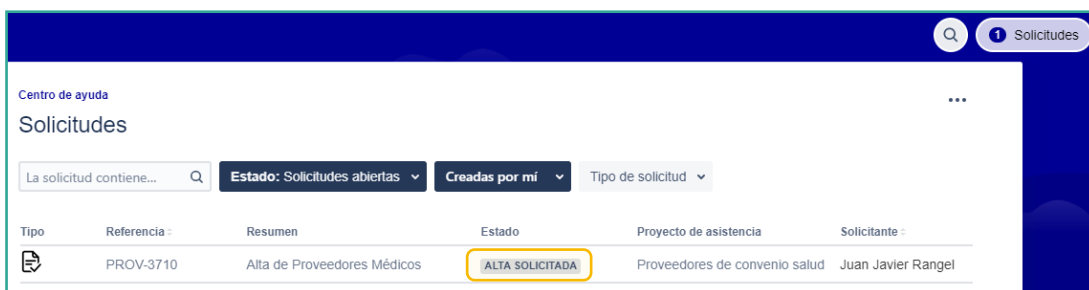
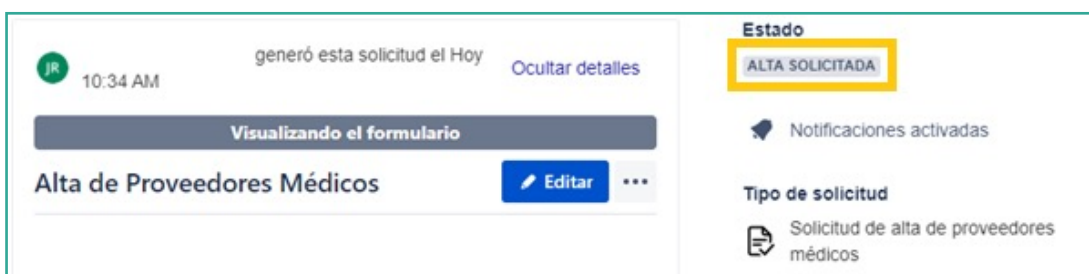
Cancelar

Recuerda: consulta el estatus de tu folio en la sección de **“Solicitudes”** ubicado en la parte superior.

4. ¿Cómo puedo conocer el Estatus de mis solicitudes?

Recuerda: en el portal podrás visualizar el **“Estatus de tus solicitudes”**:

- **Solicitud de Alta y Actualización:** cuando registras un folio de atención para alguna de las opciones con las que cuenta el portal (alta como Proveedor nuevo, alta de Sucursal, actualización de CLABE Interbancaria, etc.), tu solicitud ha sido registrada y se encuentra en espera de atención.
- **Información adicional:** cuando hace falta algún dato, uno o más documentos no corresponde a la solicitud, algún documento es ilegible, el estado de cuenta bancario contiene datos de tarjeta de crédito o débito, hay datos que quieres registrar como RFC y correo principal, sin embargo, estos ya existen en nuestro sistema y es necesario llevar a cabo la corrección indicada.
- **Aceptado:** tu solicitud ha sido atendida con éxito.
- **Rechazado:** solicitud improcedente.



En la parte inferior de la pantalla encontrarás **los comentarios** sobre tu solicitud:

