



PP WEB PRESTADORES DE SERVICIO GASTOS MÉDICOS MAYORES

AXA Seguros

Ciudad de México, noviembre 2022



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

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**



CÓMO UTILIZAR LA HERRAMIENTA

1

Pago a Prestadores

Ingreso a PP WEB Pago a Prestadores de Servicio

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

- ➔ Usuario MXP
- ➔ Contraseña

Solicita y desbloquea tu contraseña marcando al 55 5169 1900 opción 1.



AXA

Usuario:

Contraseña:

[Otro Usuario](#) [¿Olvidaste tu Contraseña?](#)

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

Da clic en el botón **Entrar.**



Menú de Inicio

➔ Esta es la primera pantalla que verás al ingresar al Portal PP WEB:

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.



Registro de solicitud

Pago a Proveedores

Selección de Trámite

- Aseorías
- Consulta Pago a Proveedores
- Complemento de Pago
- Pago Prestadores Gastos Médicos Mayores

Continuar

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

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.



The screenshot displays the 'Pago a Proveedores' portal interface. It is divided into several sections, each with a blue header:

- Identificación:** Contains fields for 'Nombre proveedor' and 'Código de barras'.
- Datos Proveedor:** A table with two columns. The first column lists 'RFC Proveedor', 'Tipo de Proveedor', and 'Código de barras'. The second column lists 'Nombre del Proveedor', 'Código de barras', and 'Código de barras'.
- Notificación de Correo Electrónico:** A section titled '¿EMITIR UN INFORME CAMBIO?' with a '¿Emitir informe?' button.
- Datos Solicitud de Pago Gastos Médicos Mayores:** A section titled '¿EMITIR UN INFORME CAMBIO?' with a '¿Emitir informe?' button and several input fields for 'Código de barras', 'Código de barras', 'Código de barras', 'Código de barras', 'Código de barras', and 'Código de barras'.
- Fecha Convenio de Pago:** A section titled 'Fecha de Pago' with a 'Fecha de Pago' input field.
- Subir Documentos:** A section titled 'Subir Documentos' with a 'Subir Documentos' button.

At the bottom of the page, there are two buttons: 'Inicio' and 'Cerrar'.



Sección 1. Datos del Proveedor

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

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

Nota: En “**Nombre del Proveedor**” se indica el usuario del Portal PP WEB (Representante Legal, Gerente, Auxiliar, etc.), aun 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 anotararlo correctamente, ya que a este te llegarán todas las notificaciones (pagos, rechazos).

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
Dólar(es) *	Dólar(es)
Monto *	\$ <input type="text"/> Monto
Fecha Factura *	DD/MM/AAAA 
Número de Factura *	Número de Factura

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. 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.



- 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 5.1 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 * Carga Substitución

Subir 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	Verde
--------------------	-------------	-----------	-------

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

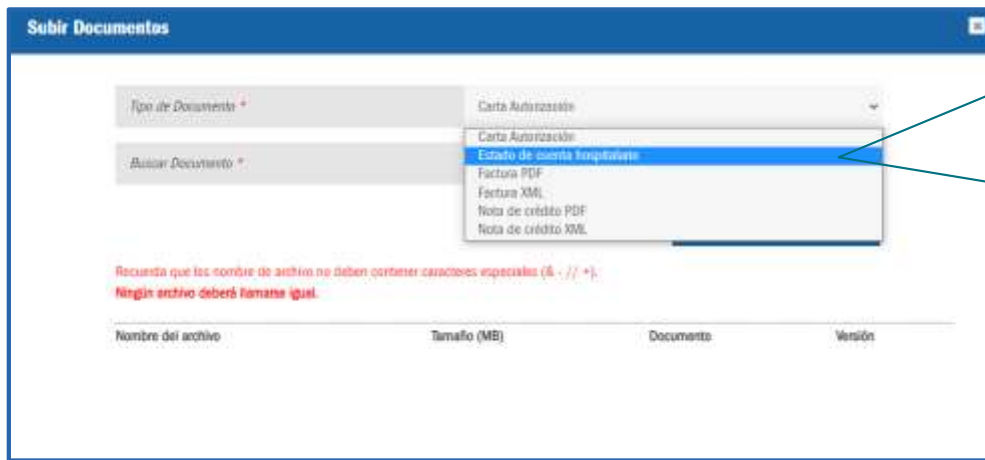
Evita usar caracteres especiales.

Ejemplos: coma “,”, punto y coma “;”, diagonal “/”, asterisco “*”, letra Ñ-ñ y acentos.



Sección 5.2 Subir Documentos

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



The screenshot shows a web interface titled "Subir Documentos". It features two input fields: "Tipo de Documento" and "Buscar Documento". A dropdown menu is open from the "Tipo de Documento" field, listing several document types: "Carta Autorización", "Carta Autorización", "Estado de cuenta hospitalario" (highlighted in blue), "Factura PDF", "Factura XML", "Nota de crédito PDF", and "Nota de crédito XML". Below the input fields, there is a red warning message: "Recuerda que los nombres de archivo no deben contener caracteres especiales (& - // *); Ningún archivo deberá llamarse igual." At the bottom, there is a table with columns for "Nombre del archivo", "Tamaño (MB)", "Documento", and "Versión".

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

Importante:

- El estado de cuenta hospitalario solo aplica para clínicas y hospitales.
- En caso de anexar un estado de cuenta bancario, se procederá a rechazo automático.

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



Sección 5.3 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

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

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

Adjuntar a Solicitud

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



Sección 5.4 Subir Documentos

Fecha Convenio de Pago

Fecha de Pago: 27/11/2022

Subir Documentos

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
CARTA DE HONORARIOS.pdf	0.715	Carta Autorización		

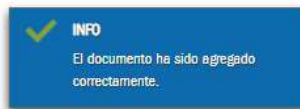
Documentos obligatorios faltantes:
Factura IVA
Factura POF

Adjuntar Documentos

Anterior

Enviar

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



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



Sección 5.5 Subir Documentos

Subir Documentos

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
FAC.xml	0.006	Factura XML	4.0	

Documentos obligatorios faltantes:
Carta Autorización
Factura PDF

Adjuntar Documentos

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 5.6 Subir Documentos

Subir Documentos

Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión	Eliminar Archivo
FAC.xml	0.006	Factura XML	4.0	X
CARTA AXA GMM.pdf	0.316	Carta Autorización		X
A 164-1 (1).pdf	0.027	Factura PDF		X

Adjuntar Documentos

Para concluir el registro de tu folio PGMM es necesario adjuntar los documentos obligatorios y necesarios de acuerdo a tu proceso.

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 [PGMM2201794039] está en proceso y será atendida de acuerdo al periodo en convenio.

Acuse de recibo Terminar

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

Recuerda tomar nota de este número para su seguimiento.

→ El número de folio se compone de 14 dígitos.

P **GMM** **22** **00000001**
Pago Proceso Año Consecutivo

GMM: Gastos Médicos Mayores



Acuse de recibo

Su solicitud [PGMM2201794039] 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: MXP00057583A

FOLIO: PGMM2201794039

FACTURA

Serie	Folio	Fecha	Monto	UUID
A	38	2022-10-11	31222.00	511AFC71-9306-4C6A-834F-F5400389E37C

Procesado el: 25/11/2022 a las 10:58:01





NOTIFICACIONES

2

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.

Correo Electrónico *



Elementos de la Notificación

De: Notificaciones AXA <Notificacion_BPM@axa.com.mx>
Enviado el: martes, 25 de octubre de 2022 10:56 a. m.
Asunto: Notificación de Rechazo :: PGMM2201794039



Estimado(a) AALAN DANIEL PALACIO57583:

Le informamos que su solicitud **PGMM2201794039** con Número de Factura **99999** es improcedente para pago debido a:

CFDI ya tramitado para pago: FAC.xml

En caso de requerir una revaloración del caso acudir con el médico coordinador.

Agradecemos su atención.
Atentamente:

AXA Seguros, S.A.

Este mensaje ha sido generado automáticamente, favor de no responder

Dirección de correo electrónico.

Nombre del Proveedor.

Número de Factura.

Estatus del folio.

Número de folio.

Comentario de notificación.



Tipos de Notificaciones

Notificación	Comentario de AXA	Acción a seguir
Proceso del Pago	<p>Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 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 en la opción de menú Complemento de Pago.</p> <p>Le recordamos que el Complemento de Pago se debe enviar antes del día 10 del siguiente mes al que recibe su pago.</p>	<p>Ingresa al Portal y envía tu Complemento de Pago en cuanto recibas tu depósito.</p>
Rechazo	<p>Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 con Número de Factura AAAA es improcedente para pago debido a: <i>NombreArchivo.xml</i> no corresponde a AXA Seguros.</p>	<p>Ingresa al Portal y envía tu documentación completa asegurando que los XML ingresados correspondan a AXA Seguros o AXA Salud según sea el caso.</p>
Rechazo	<p>Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 con Número de Factura AAAA es improcedente para pago debido a: CFDI ya tramitado para pago: <i>archivo.xml</i>.</p>	<p>Esperar respuesta del folio activo, ya que en este caso algún archivo XML de ingreso (factura) o egreso (nota de crédito) ya fue ingresado en otro folio.</p>
Rechazo	<p>Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 con Número de Factura AAAA es improcedente para pago debido a: El documento no se encuentra vigente ante el SAT: <i>archivo.xml</i>.</p>	<p>Elabora una nueva factura/nota de crédito e ingresa al Portal para enviar tu documentación.</p>



Tipos de Notificaciones

Notificación	Comentario de AXA	Acción a seguir
Rechazo	Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 con Número de Factura AAAA es improcedente para pago debido a: La fecha de emisión de la factura inicial no es válida para PUE - <i>NombreArchivo.xml</i> .	Elabora una nueva factura con método de pago PUE e ingresa al Portal para enviar tu documentación. Considera que las facturas PUE solo pueden ser ingresadas en el Portal dentro del mismo mes en que se emitieron.
Rechazo	Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 con Número de Factura AAAA es improcedente para pago debido a: <i>NombreArchivo.xml</i> - Nombre del Receptor incorrecto.	Elabora un nuevo comprobante 4.0 con el nombre del Receptor de acuerdo a la constancia fiscal de AXA e ingresa al Portal para enviar tu documentación.
Rechazo	Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 con Número de Factura AAAA es improcedente para pago debido a: <i>NombreArchivo.xml</i> - El código postal no corresponde al RFC de AXA.	Elabora un nuevo comprobante 4.0 con domicilio fiscal del Receptor de acuerdo a la constancia fiscal de AXA e ingresa al Portal para enviar tu documentación.
Rechazo	Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 con Número de Factura AAAA es improcedente para pago debido a: <i>NombreArchivo.xml</i> - Régimen fiscal del Receptor incorrecto.	Elabora un nuevo comprobante 4.0 con el régimen fiscal del Receptor de acuerdo a la constancia fiscal de AXA e ingresa al Portal para enviar tu documentación.
Rechazo	Le informamos que su solicitud PGMM2200000000 con Número de Factura AAAA es improcedente para pago debido a: <i>NombreArchivo.xml</i> - Forma de pago incorrecta para método de pago AAA.	Elabora un nuevo comprobante y verifica que la forma de pago sea correcta de acuerdo a la tabla Formas de pago e ingresa al Portal para enviar tu documentación.



Formas de Pago

Tipo de comprobante	Método de pago	Formas de pago
Ingreso (factura)	PPD	03 – Transferencia electrónica 99 – Por definir
Ingreso (factura)	PUE	03 – Transferencia electrónica
Egreso (Nota de crédito)	PPD	03 – Transferencia electrónica 99 – Por definir
Egreso (Nota de crédito)	PUE	03 - Transferencia electrónica 15 - Condonación 17 - Compensación





CONSULTA DE FOLIO

3

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

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

Continuar

2. Da clic en el botón **Continuar.**



Consulta de folio

Pago a Proveedores

Consulta

LLENAR LOS SIGUIENTES CAMPOS

Los campos con asterisco(*) son obligatorios.

Buscar por *

Seleccione una opción

Buscar Debe *

Seleccione una opción
Folio
Número de Factura
Número de Simbolo
Prefectura
RFC

Anterior

Consultar

La búsqueda
es más rápida
por Folio.

Selecciona el tipo de
búsqueda.



Consulta de folio

Pago a Proveedores

Consulta

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

Banco prov *	Folio *
Banco Data *	PGMM220117940001

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 22 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; Finalizada, Rechazo.
- ➔ **Etapas:** Fases por las cuales ha pasado y en la cual se encuentra el folio.
- ➔ **Documentos:** Archivos ingresados en el folio.
- ➔ **Comentarios:** Podrás revisar el motivo por el cual tu folio se rechazó.

Pago a Proveedores

Datos	Etapas	Documentos	Comentarios
Campo	Valor		
AuxiliarCuentas			
AuxiliarVia			
RFC	NRD781111023		
cuentaEspecial			
fecha			
fechaFolio			
folio	FGHM2017H038		
folioSigna			
metodoDePago	FPD		
moneda			
mpProveedor	MP00057883A		
numeroFactura	89996		
proctoPago			
validacionSKI			
Fecha de registro de trámite	20/10/2022		
Proveedor	MP00057883A		
Tipo Solicitud	Pago Proveedores GMI		
Factura	Rechazo		
Estado	Finalizada		



Consulta de folio

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.

Pago a Proveedores

Pago a Proveedores							
Datos		Etapas		Documentos		Comentarios	
Actividad	Etapas	Nombre	Grupo	Fecha de Inicio	Fecha de Termino		
Ejecución de pago	MX00071043A	Martinez Ramos Reyna	Auxiliar de Cobranza Germ Metropolitana	11/11/2016	11/11/2016		
Carga documentos	AUTOMATICO	AUTOMATICO		11/11/2016	11/11/2016		
Validar solicitud GMM VIA	MX00071043A	Martinez Ramos Reyna	Auxiliar VIA DISTRITO FEDERAL	26/10/2016	01/11/2016		

Nueva Búsqueda



Consulta de folio

Documentos

➔ Podrás consultar la información de los archivos ingresados en el folio.

Pago a Proveedores

Datos		Etapas		Documentos	Comentarios	
Nombre de Usuario	Archivo	Tipo de Documento	Fecha de Carga	Etapas	Archivo	
ERICK SANTAMARIA GARDUÑO	SMBHedatob01191024	Carta Autorización	20/10/2018	ALTA		
ERICK SANTAMARIA GARDUÑO	SMBHedatob01191024	Estado de cuenta	20/10/2018	ALTA		
ERICK SANTAMARIA GARDUÑO	MHAF78010FACT.pdf	Factura en PDF	20/10/2018	ALTA		
ERICK SANTAMARIA GARDUÑO	ANER01110233MHAF0	NIL	20/10/2018	ALTA		
ERICK SANTAMARIA GARDUÑO	MHAF17044RC.pdf	Nota de crédito	20/10/2018	ALTA		
ERICK SANTAMARIA GARDUÑO	ANER01110233MHAF0	NIL	20/10/2018	ALTA		



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



Consulta de folio

Comentarios

➔ Solo en caso de rechazo podrás revisar la causa o acciones a seguir.

Pago a Proveedores

Datos			Etapas		Documentos		Comentarios	
Usuario	Nombre	Fecha	Comentario	Tipo				
MX02000863A	VIRGINIA RIVAS SANCHEZ	06/10/2022	RECHAZO El numero Folio Carta Autorizacion que anota en el portal UN0900000A no coincide con el Folio Carta Autorizacion 000000001e que se menciona en la carta de autorización	Respuesta auxiliar rechazo				





4 COMPLEMENTO DE PAGO

Pago a Prestadores

Complemento de Pago

Aplica para facturas de origen con Método de Pago PPD

Pago a Proveedores

Selección de Trámite

Aseorias

Consulta Pago a Proveedores

Complemento de Pago

Pago Prestadores Gastos Médicos Mayores

1. Ingresas al Portal y seleccionas **Complemento de Pago**.

Continuar

2. Haz clic en el botón **Continuar**.



Complemento de Pago

Aplica para facturas de origen con Método de Pago PPD

➔ 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.



Pago a Proveedores

Datos Proveedor

RFC Proveedor:	Nombre del Proveedor:
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	Verificar	Eliminar Archivo
Adjuntar Documentos				

[Anterior](#) [Enviar](#)



Sección 1. Datos Proveedor

➔ En esta sección se muestran los Datos del Proveedor.

Datos Proveedor	
RFC Proveedor:	Nombre del Proveedor:
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

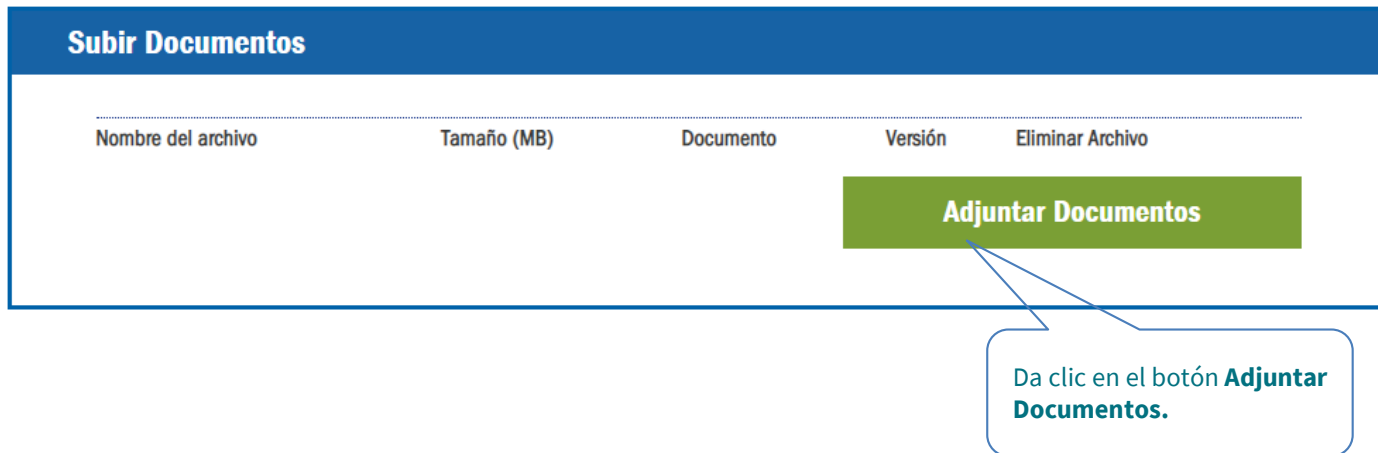
Los campos con asterisco(*) son obligatorios.

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

Registrar a Solicitar

Requisito que los nombres de archivo no deben contener caracteres especiales (&, /, *);
Ningún archivo deberá llamarse igual.

Nombre del archivo	Tipo de Documento	Ver más
Tanaka (ME)	Documentos	Ver más

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.

Es importante que cargues cada uno de los documentos por separado.

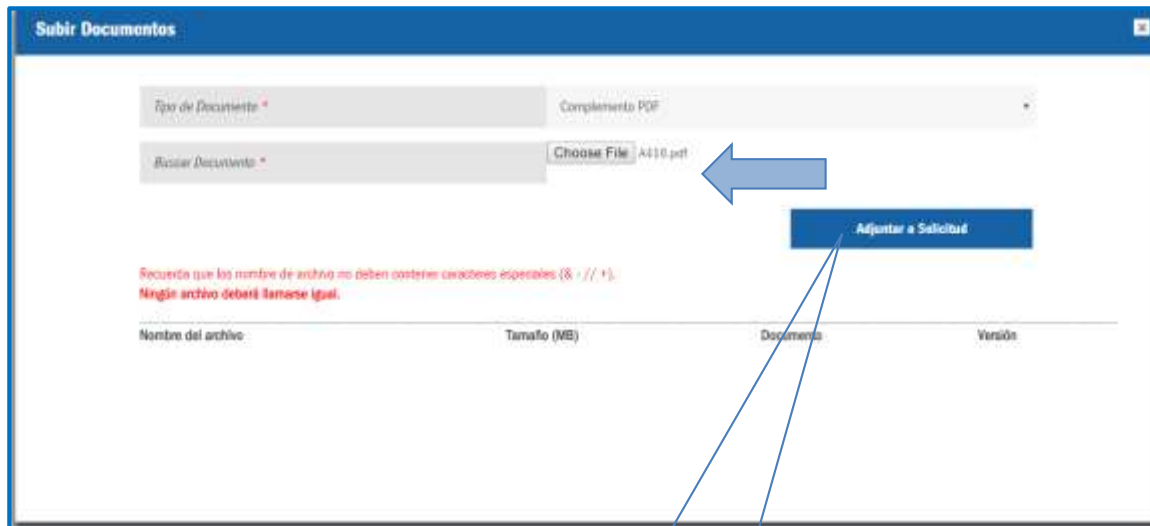
Recuerda que los nombres de los archivos no deben contener caracteres especiales, no deben ser iguales (nombre y extensión) y de preferencia deben ser nombres cortos.

Evita usar: coma “,” , punto y coma “;” , diagonal “/” , asterisco “*” , letra Ñ-ñ y acentos.



Sección 3.2 Carga de Complemento

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



The screenshot shows a web interface titled "Subir Documentos". At the top, there is a dropdown menu for "Tipo de Documento" set to "Complemento PDF". Below it is another dropdown for "Buscar Documentos" with a "Choose File" button and the filename "A4110.pdf" displayed. A blue arrow points from the "Choose File" button towards the "Adjuntar a Solicitud" button. Below the form, there is a red warning message: "Recuerda que los nombres de archivo no deben contener caracteres especiales (& / // +). Ningún archivo deberá llamarse igual." At the bottom, there is a table with columns: "Nombre del archivo", "Tamaño (MB)", "Documento", and "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
CPF001 complemento.xml	0.006	Complemento XML	4.0	✘
COMPLEMENTO PDF.pdf	1.013	Complemento PDF		✘

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.



The screenshot displays a web interface for document uploads. At the top, a blue header reads "Subir Documentos". Below it is a table with the following data:

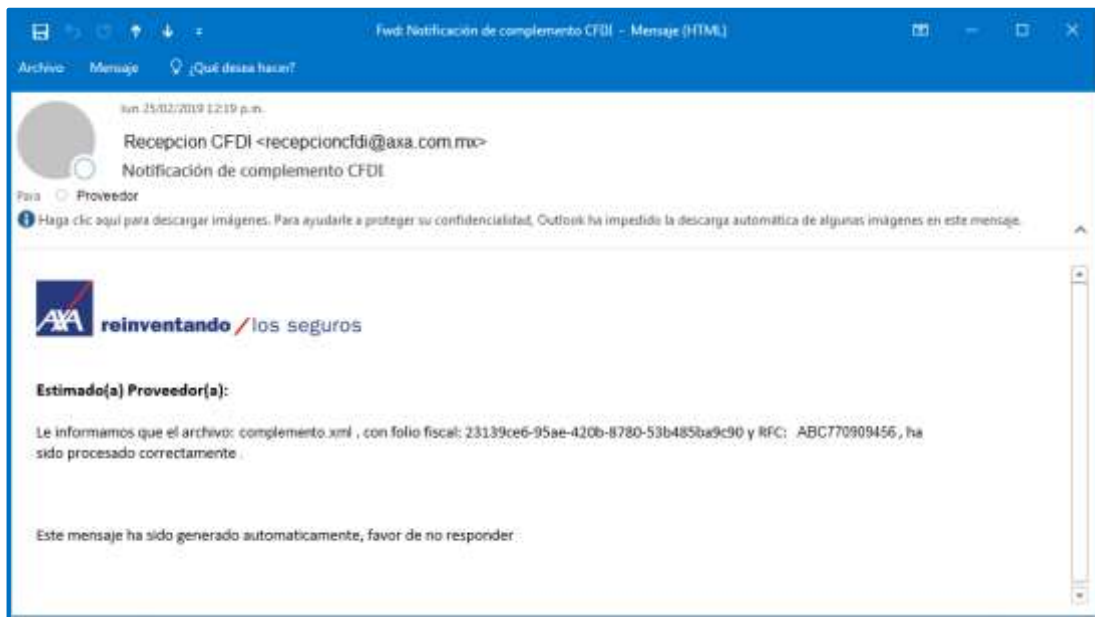
Nombre del archivo	Tamaño (MB)	Documento	Versión
COMPLEMENTO PDF.pdf	1.013	Complemento PDF	
CPF007 Complemento.xml	0.009	Complemento XML	4.0

Below the table, there are two buttons: "Anterior" (grey) and "Enviar" (green). A blue message box states: "Archivos cargados correctamente. Recibirá resultado del procesamiento vía correo electrónico." Below this message is a green "Entendido" button.



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 en 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
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.
Le informamos que el archivo: complemento.xml , con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor , fue rechazado. Motivo: El RFC del Receptor no corresponde a AXA Seguros.	El documento CFDI Complemento de Pago no corresponde a las razones sociales de AXA Seguros o AXA Salud.	No requiere acción.
Le informamos que el archivo: complemento.xml , con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor , fue rechazado. Motivo: El código postal no corresponde al RFC de AXA.	En el documento CFDI Complemento de Pago 4.0 en el nodo Receptor, el DomicilioFiscalReceptor no corresponde al código postal del RFC de AXA.	Elabore un nuevo Complemento de Pago con los datos del Receptor de acuerdo con la constancia de situación fiscal de AXA Seguros o AXA Salud, según corresponda.



Notificación resultado del proceso del Complemento de Pago

Mensaje	Explicación	Acción a seguir
<p>Le informamos que el archivo: complemento.xml, con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor, fue rechazado.</p> <p>Motivo: El régimen fiscal del Receptor no corresponde al RFC de AXA.</p>	<p>En el documento CFDI Complemento de Pago 4.0 en el nodo Receptor, el RégimenFiscalReceptor no corresponde al RFC de AXA.</p>	<p>Elabore un nuevo Complemento de Pago con los datos del Receptor de acuerdo con la constancia de situación fiscal de AXA Seguros o AXA Salud, según corresponda.</p>
<p>Le informamos que el archivo: complemento.xml, con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor, fue rechazado.</p> <p>Motivo: El nombre del Receptor no corresponde al RFC Receptor.</p>	<p>En el documento CFDI Complemento de Pago 4.0 en el nodo Receptor, el Nombre no corresponde al RFC de AXA.</p>	<p>Elabore un nuevo Complemento de Pago con los datos del Receptor de acuerdo con la constancia de situación fiscal de AXA Seguros o AXA Salud según corresponda.</p>
<p>Le informamos que el archivo: complemento.xml, con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor, fue rechazado.</p> <p>Motivo: No contiene RFC Emisor.</p>	<p>En el documento CFDI Complemento de Pago 4.0 en el nodo Emisor, el nodo RFC no existe o no tiene un valor válido.</p>	<p>Elabore un nuevo Complemento de Pago con los datos completos del Emisor: RFC, nombre y régimen fiscal.</p>
<p>Le informamos que el archivo: complemento.xml, con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor, fue rechazado.</p> <p>Motivo: No contiene nombre del Emisor.</p>	<p>En el documento CFDI Complemento de Pago 4.0 en el nodo Emisor, el nodo Nombre no existe o no tiene valor.</p>	<p>Elabore un nuevo Complemento de Pago con los datos completos del Emisor: RFC, nombre y régimen fiscal.</p>



Notificación resultado del proceso del Complemento de Pago

Mensaje	Explicación	Acción a seguir
<p>Le informamos que el archivo: complemento.xml, con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor, fue rechazado.</p> <p>Motivo: No contiene régimen fiscal del Emisor.</p>	<p>En el documento CFDI Complemento de Pago 4.0 en el nodo Emisor, el nodo RégimenFiscal no existe o no tiene valor.</p>	<p>Elabore un nuevo Complemento de Pago con los datos completos del Emisor: RFC, nombre y régimen fiscal.</p>
<p>Le informamos que el archivo: complemento.xml, con folio fiscal: folio fiscal y RFC: rfc emisor, fue rechazado.</p> <p>Motivo: No contiene nodos de pago para procesar en el documento.</p>	<p>El Complemento de Pago no contiene nodos de facturas iniciales para procesar.</p>	<p>Elabore un nuevo Complemento de Pago agregando los nodos <pago10:DoctoRelacionado> necesarios para incluir las facturas iniciales que fueron pagadas.</p>
<p>La factura inicial no ha sido ingresada para pago.</p>	<p>No existe una solicitud de pago que esté en proceso de atención y que contenga la factura indicada.</p>	<p>No requiere acción.</p>
<p>La factura inicial no ha sido autorizada para pago.</p>	<p>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.</p>	<p>Espere a que su solicitud sea autorizada y reciba su transferencia. Después, ingrese un nuevo Complemento de Pago para la factura.</p>
<p>Complemento ya procesado.</p>	<p>La factura ya tiene un Complemento de Pago registrado.</p>	<p>No requiere acción. La factura inicial conservará el primer Complemento de Pago registrado.</p>





5 REFERENCIA DE ERRORES

Pago a Prestadores

Referencia de errores

Mensaje	Explicación del error	Solución
Faltan documentos por agregar, por favor verifique.	Existen archivos faltantes referentes a la factura o a la nota de crédito.	Si su 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.
Sin información del documento para evaluar.	Existió algún error en la carga de los datos del archivo XML de una nota de crédito.	Reintente enviar su factura.
La versión del documento no es válida (v3.2), no es válida con la fecha límite del SAT.	El archivo XML en versión 3.2 solo puede tener fecha de timbrado hasta el 31 de diciembre de 2017.	Genere una nueva factura y vuelva a ingresar su trámite.
La versión del documento no es válida (v3.3), no es válida con la fecha límite del SAT.	El archivo XML en versión 3.3 solo puede tener fecha de timbrado hasta el 31 de diciembre de 2022.	Genere una nueva factura y vuelva a ingresar su trámite.
Error al obtener información del XML, verifica tu archivo.	Existió algún error en la carga de los datos del archivo XML.	Reintente enviar su factura.
El archivo no tiene una extensión válida.	El archivo que intentó adjuntar no tiene la extensión correcta de acuerdo al tipo de documento que has seleccionado en pantalla.	Verifique que la extensión del archivo que intenta adjuntar corresponda al tipo de documento que seleccionó.



Referencia de errores

Mensaje	Explicación del error	Solución
El archivo es de 0 KB, intente subir otro archivo.	En la sección Adjuntar documentos se ha seleccionado un archivo que no tiene contenido.	Verifique que el archivo que intentas adjuntar tiene tamaño mayor a 0 KB.
El archivo no tiene el formato correcto, por favor verifique.	El archivo contiene algún caracter que no es posible leer y procesar.	Genere una nueva factura o nota de crédito y vuelva a ingresar tu trámite.
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 tu solicitud.	Reintente subir el archivo.
Error desconocido en el archivo.	Existen errores en el archivo. Por ejemplo: el archivo está corrupto y no puede ser procesado.	Genere una nueva factura o nota de crédito y vuelva a ingresar tu trámite.
Los archivos no pueden tener el mismo nombre.	En la lista de archivos de la solicitud, los archivos deben tener nombres distintos.	Renombre sus archivos y vuelva a ingresar su trámite.
Error al obtener resultados, intente más tarde.	No es posible obtener un folio por problemas en la aplicación.	Reintente enviar su factura.
No se han obtenido resultados con los datos ingresados, revise por favor.	La consulta no pudo ser realizada con los datos ingresados.	Modifique los datos de búsqueda ingresados.



Referencia de errores

Mensaje	Explicación del error	Solución
Error en especificación fiscal del documento, por favor verifique.	El archivo XML que intentas adjuntar no cumple con la especificación del Anexo 20, versión 3.3 o 4.0 emitidos por el SAT.	Genere una nueva factura, asegurando que cumpla con la especificación del Anexo 20, versión 3.3 o 4.0, ingrese al Portal y vuelva a registrar su trámite.
Error en especificación fiscal del documento, por favor verifique.	El archivo XML que intentas adjuntar tiene versión 3.3 y régimen fiscal del Emisor 626.	Este archivo no puede ser aceptado por el Portal. Deberá enviar su trámite por correo electrónico a la dirección bmprestador@axa.com.mx con ASUNTO: versión 3.3 régimen 626,
Error al procesar archivos. EL TOTAL DE LA NOTA DE CRÉDITO ES MAYOR AL TOTAL DE LA FACTURA.	La suma del TOTAL de la(s) nota(s) de crédito ingresada(s) en el trámite es mayor al TOTAL de la factura.	Verifique la suma del TOTAL de tus notas de crédito, debe ser menor al monto del TOTAL de su factura y Vuelva a ingresar sus documentos en el Portal.
Error al procesar los archivos. ERROR AL TRATAR DE GUARDAR LOS DOCUMENTOS.	a) En los nombres de los archivos se encuentran caracteres especiales, acentos, diagonales “/”, asteriscos “*”, comas “,”, punto y coma “;” o letras “Ñ” o “ñ”. b) Los nombres de los archivos son muy grandes.	Modifique los nombres de sus archivos asegurando que no se incluyen caracteres especiales como: acentos, diagonales “/”, asteriscos “*”, comas “,”, punto y coma “;” o letras “Ñ” o “ñ” y define preferentemente nombres cortos y sin guiones.





REQUISITOS PARA PAGO PROVEEDORES

6

Pago a Prestadores

Requisitos para pago a Proveedores Gastos Médicos Mayores

Clínicas, Hospitales y Servicios Auxiliares

- Factura en PDF
- XML
- Carta de autorización
- Visado (cuando aplique)
- 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

- ➔ gestiondeproveedores@axa.com.mx
 - ➔ Cambio o actualización de cuenta bancaria, actualización de datos fiscales y de contacto, seguimiento a folios de alta (PATE...).
- ➔ TabulacionesCentralDF@axa.com.mx
 - ➔ Solicitud de tabulaciones/retabulaciones, modificaciones de cartas autorización.
- ➔ altahospitalaria@axa.com.mx
 - ➔ Solicitud de cartas autorización, únicamente pacientes que se encuentren en proceso de alta.
- ➔ bmprestador@axa.com.mx
 - ➔ Asesoría, capacitación e incidencias sobre Portal BPM; en caso de incidencia en Portal, anexar captura de pantalla del error.
- ➔ cfdicomplementoproveedoresgmm@axa.com.mx
 - ➔ Recepción de CFDI complemento; incluir PDF y XML (No aceptamos ligas, links o rutas HTML).
- ➔ cancelacionesfacturas@axa.com.mx
 - ➔ Atención a solicitudes de cancelación en el buzón tributario de facturas no pagadas, es necesario incluir *layout* "Cancelación de factura".
- ➔ aclaracionesgmmtlp@axa.com.mx
 - ➔ Aclaraciones sobre rechazos de folio BPM; indispensable hacer mención del folio PGMM, RFC y enviar un caso por correo. Para reportes de pago, es necesario indicar RFC del Proveedor, razón social y periodo a consultar.





Gracias