



# Q&A



## Preguntas frecuentes



 bastecimiento  
2.0

## Ingreso y gestión al Coupa Supplier Portal (CSP):

### ¿Por qué canal llegará el usuario y contraseña?

Tus credenciales llegarán por medio de un correo electrónico por parte de Coupa, donde encontrarás las instrucciones de ingreso y credenciales de ingreso.

### Como empresa tenemos varias razones sociales a las cuales facturamos a CMI, ¿podremos usar un mismo usuario?

El usuario actual aplicará a todas las unidades de negocio y países con la que se tenga negociación con CMI para que puedas realizar tu proceso de facturación

### ¿Desde cuándo se empezará a implementar Coupa?

Les estaremos notificando la fecha de salida en vivo, con el debido tiempo de anticipación, acompañado del instructivo y material de apoyo.

### ¿Cuándo empieza esta nueva forma de facturación?

Estaremos enviando un comunicado con las fechas de inicio y el instructivo con el proceso a seguir para iniciar con Coupa en CMI. Es este comunicado te contaremos la fecha de inicio y el periodo que tienes para subir tus facturas a Coupa.

### ¿Puedo tener más de un proveedor como usuario?

Sí, es posible tener más de un proveedor como usuario en Coupa. Como proveedor, puede tener varias sociedades y usuarios creados con una sola cuenta, cada uno con sus propios permisos y niveles de acceso. Así también Coupa permite tener acceso a varias cuentas de clientes diferentes administradas en el mismo portal.

### ¿Cómo será el proceso con CMI?

El proceso sigue siendo el mismo, se crea una orden de compra detallando los productos o servicios que se desean adquirir, así como las condiciones de entrega y pago. A continuación que se ha enviado la orden de compra al proveedor, se espera la entrega de los productos o servicios. Inmediatamente se ha verificado que el pedido recibido es correcto, se confirma la recepción de este al proveedor por medio de notificación por medio de correo electrónico, y el proveedor puede proceder a facturar.

### ¿Cómo configuro la entidad jurídica en Coupa?

Después de haber creado su perfil en el CSP, el o los contactos que tengan permisos de administrador, deberán dirigirse a configuración, "configuración de la entidad jurídica" luego "Agregar entidad jurídica" y completar la información que se solicita. Puede consultar el video tutorial en el sitio de proveedores.



## Envío de facturas:

### ¿Cómo subir o cargar facturas al CSP?

Después de haber configurado la entidad fiscal (recuerde que este paso es indispensable para poder enviar facturas por medio de Coupa), deberá seleccionar la orden de compra a facturar, dando clic en crear factura, completa los campos necesarios, y por último dar clic en el botón calcular y luego enviar.

Ten presente que una misma factura no puedes incluir productos de varias órdenes de compra. Para más información, revisa nuestra comunicación en el portal de proveedores Coupa Supplier Portal (CSP).

### ¿Cómo cargar las facturas XML?

Para enviar tu factura debes adjuntar en el correo el PDF y el XML. Coupa leerá los datos del XML.

Debes utilizar la dirección de correo según el país que corresponda para registrar tu factura:

Guatemala: [cmi-ventanillaelectronica-GT@somoscmi.com](mailto:cmi-ventanillaelectronica-GT@somoscmi.com)

México: [cmi-ventanillaelectronica-MX@somoscmi.com](mailto:cmi-ventanillaelectronica-MX@somoscmi.com)

Costa Rica: [cmi-ventanillaelectronica-CR@somoscmi.com](mailto:cmi-ventanillaelectronica-CR@somoscmi.com)

Recuerda incluir el número de orden de compra a nivel de encabezado o en cada línea de la factura en el formato correcto (ejemplo: OC1243).

### ¿Cómo funciona el número de la factura en el XML?

El número de factura es un elemento clave dentro del archivo XML de la factura, que debe ser incluido en el archivo XML en el campo "Número de factura" correspondiente al proveedor. El número de la factura debe ser único y sin repetirse.

### ¿Cómo se coloca el número de la OC en la factura?

Debes colocar el número de OC a nivel de encabezado o en cada una de las líneas, utilizando el formato establecido: OCXXX (sin colocar espacios ni caracteres especiales)

### ¿Si actualmente tengo un programa de facturación? Ya no tendremos que usarlo y lo reemplazaríamos por Coupa, enviando el XML y PDF?

Tu sistema de facturación no cambia, puedes seguir enviando tus facturas electrónicas en formato XML y PDF vía correo electrónico a la dirección según tu país.



### **¿Únicamente debo agregar el número de orden de compra o también debo agregar la entrada de mercancía ERP en cada artículo?**

Únicamente es necesario que coloques el número de Orden de Compra ya sea a nivel de encabezado de la factura o en cada una de las líneas.

### **¿Cuáles son las razones por las que una factura puede ser rechazada?**

Existen varias razones por las que una factura puede ser rechazada:

1. Si la factura no tiene toda la información necesaria o tiene información incorrecta.
2. Si hay diferencias entre el precio acordado en la orden de compra y la factura
3. Si la factura no cumple con los requisitos fiscales y legales.
4. Si la factura se envía a la dirección de correo electrónico incorrecta.
5. Si la factura se presenta fuera del plazo según fechas de cierre de facturas indicadas por CMI

### **¿Al subir la factura, es necesario colocar el IVA, ya que los precios lo incluyen?**

Sí, es necesario incluir el IVA en la factura, aunque los precios ya lo incluyan.

### **¿Cuántos correos se deben enviar por factura? ¿Se pueden enviar varias facturas en un solo correo?**

Se pueden enviar de las dos formas, un correo por factura o varias facturas en un solo correo.

### **¿Al momento de cargar la factura desde Coupa, en el campo de fecha de la factura, se debe colocar la fecha del documento que se va a cargar o la fecha del día que se está realizando la carga?**

Se debe colocar la fecha del documento.

### **¿Durante la elaboración de la factura podemos poner el impuesto de ISR o sólo IVA?**

Durante la elaboración de una factura en Coupa, puede incluir tanto el impuesto sobre el valor agregado (IVA) como el impuesto sobre la renta (ISR), si corresponde.

### **¿Cómo se puede anular una factura?**

Dirígete a la pestaña de facturas, busca la factura que deseas anular y selecciónala, haz clic en el botón editar y selecciona la opción de anular factura.

### **¿La habilitación de factura está para diferentes sociedades CMI?**

Actualmente se iniciará para las empresas de Pollo Campero, Pollo Granjero y Don Pollo. Para las demás sociedades estaremos enviando la respectiva comunicación con previo aviso para dar inicio.



### **¿En cuanto a exportaciones a Guatemala y Costa Rica, como será la tasa de impuestos?**

Para los casos donde se apliquen impuestos, se debe seguir el proceso actual de CMI. Para los casos que no generan impuestos, sólo se debe indicar en la plataforma el indicador 0% de impuestos para que no haga ningún cálculo.

### **¿Se puede realizar facturación parcial?**

Sí, es posible realizar una facturación parcial en Coupa, es decir, facturar únicamente una parte de toda la orden de compra recibida por el proveedor.

## **Seguimiento a pago de facturas**

### **¿Cuándo empieza a correr el tiempo de crédito, con la fecha de entrada de mercadería o aprobación de factura?**

El tiempo de crédito comienza a correr a partir de la fecha de **aprobación de la factura** en Coupa. Una vez aprobada, se registra en el sistema y se establece la fecha de pago.

### **¿Coupa se utilizará para hacer seguimiento de pagos?**

Sí, Coupa le permitirá visualizar el estado de su factura y contraseña de pago para que sepa cuando será cancelada.

### **¿Cómo se va a visualizar la fecha de pago?**

La fecha de pago de una factura en Coupa se puede visualizar desde la página de detalles de la factura, en la sección "Resumen de pago", aquí se muestra la fecha de pago programada.

### **¿Una vez elaborada la factura, en cuánto tiempo saldría el pago?**

El tiempo que tarda en salir el pago después de que se aprueba la factura en Coupa depende de los días crédito acordados entre el proveedor y CMI.

## **Gestión de inconvenientes:**

### **Al ver una factura que está en aprobación pendiente, ¿cuál es el tiempo de respuesta para dar solución?**

Cuando el proveedor envía sus documentos el proceso entra automáticamente en aprobación pendiente dentro de Coupa. Si usted ingresó las cantidades y valores



correctos, las validaciones van a ser automáticas para que el sistema continúe su flujo. Sin embargo, puede haber diferencia en los montos o algún elemento, donde la plataforma involucrará las áreas responsables para una segunda verificación y tomará más tiempo del requerido.

### **¿Si hay alguna inconsistencia en la factura debemos contactarlos telefónicamente?**

No hay necesidad, lo que hace Coupa es optimizar los tiempos de respuesta haciendo uso de la sección de comentarios donde podrás escribir cualquier duda o inconsistencia con la factura y Coupa te notificará inmediatamente al correo electrónico al recibir la respuesta por parte de CMI.

### **¿Qué hacer cuando hay 6 líneas en la factura y por error elimino una?**

Si por error eliminaste una línea de una factura en Coupa y necesitas restaurarla, debes seguir el siguiente proceso:

1. Abre la factura correspondiente en Coupa.
2. Haz clic en "Editar" para acceder al modo de edición de la factura.
3. Busca el botón "Agregar línea" y haz clic en él para agregar una nueva línea a la factura.
4. Completa los detalles de la línea que eliminaste accidentalmente, incluyendo la descripción, cantidad y precio unitario.
5. Haz clic en "Guardar" para guardar los cambios en la factura.
6. Revisa la factura para asegurarte de que todos los detalles sean correctos y que la línea que eliminaste accidentalmente haya sido restaurada correctamente.
7. Envía la factura para su aprobación y procesamiento.

## **Recepción de Ordenes de Compra:**

### **¿Ya no se enviarán solicitudes/Ordenes de Compra por correo? ¿Todo será por medio del portal de Coupa?**

Continuarás recibiendo una notificación por correo electrónico, el link de ese correo te llevará al portal de Coupa para visualizar la Orden de Compra y confirmarla.

### **¿Las negociaciones previamente acordadas cómo funcionarán con las ordenes de compras?**

Si ya se emitió una orden de compra en el sistema actual, el proceso continúa siendo el mismo. En los casos donde la orden de compra aún no se tenga, ésta se creará en Coupa para que continúe su proceso normal.



### **¿Se pueden trabajar órdenes de compra anuales y mensuales?**

Sí, se seguirán manejando órdenes de compra anuales y mensuales. Desde Coupa se pueden crear órdenes de compra y establecer la periodicidad y términos de la compra ya sea en una orden anual o mensual para que los proveedores puedan recibir estas órdenes de compra y enviar facturas correspondientes para su pago.

### **¿Todas las órdenes de compra van a ser emitidas antes de impuesto?**

Así es. Serán emitidas antes de impuestos. Lo que significa que el precio de la orden de compra no incluye el impuesto correspondiente. Coupa permite a los usuarios incluir información detallada sobre los términos de la orden de compra, incluyendo la información a, para asegurar una gestión de compras eficiente y precisa.

### **¿La plataforma Coupa se usa tanto para bienes como, servicios?**

Sí, es correcto. Coupa se utiliza para gestionar tanto la adquisición de bienes como la contratación de servicios. Coupa es una plataforma de gestión de compras y gastos en línea que permite a las empresas optimizar y automatizar su proceso de compra, desde la solicitud y aprobación hasta el pago y la contabilidad.

### **¿Qué pasa cuando hay algún error en el documento de cotización u orden de compra?**

Para este caso puedes usar la sección de comentarios. El comprador te comunicará mediante esta sección los errores o actualizaciones de la orden de compra y recibirás su debida notificación.

## **Entrada de Mercancías o Aceptación de Servicios**

### **¿Actualmente se genera la orden de compra y una vez aprobado se genera la orden de servicio o número de recepción?**

Para las ordenes de compra que han sido recibidas, el usuario de CMI realizará el ingreso en Coupa para que se genere un número de entrada ERP que, una vez confirmado en los comentarios por CMI dentro del portal de Coupa, tu sabrás como proveedor que la compra fue recibida y/o aceptada por CMI.

Nota: ya no recibirás por correo el PDF de la Entrada de Mercancías o Aceptación de servicios. Por medio del portal de Coupa recibirás la confirmación de recepción de orden de compra para que se pueda proceder a facturar.



### **¿La generación del número de entrada ERP es inmediato?**

Este código se genera automáticamente una vez, la persona encargada de CMI revise la compra y realice el ingreso dentro de Coupa, recibiendo notificación y actualización inmediata a su correo electrónico.

### **¿El número de recepción hay que indicarlo en algún lugar de la factura en Coupa?**

No, el número de recepción es un identificador único que se genera en el momento en que se recibe un pedido y se utiliza para confirmar que se ha recibido la mercancía o el servicio correspondiente.

### **¿Cuánto es el tiempo para realizar una entrada de mercancía?**

Dependerá de los tiempos de revisión por parte del responsable en CMI. Sin embargo, una vez realizada la entrada de mercancías, llega una notificación automática, ya que la plataforma permite colaborar en tiempo real y mantener un control preciso de los pedidos y entregas.

### **¿Se pueden continuar haciendo despachos parciales?**

Si puedes entregar parcialmente, el sistema está configurado para hacerlo así. En este caso, aconsejamos hablar con su comprador para acordar el despacho parcial de la orden.

## **Otros:**

### **¿Generamos varias facturas al mes, esa retención donde la podemos obtener o cómo será el proceso?**

Los comprobantes de Retención de Impuestos las podrá seguir gestionando en Cobranzas.com.

Para las facturas generadas a partir de una orden de compra de Coupa, podrá también, consultar la retención dentro de la factura en su portal de Coupa.

Para El Salvador, continua con la misma modalidad de entregas de comprobante de retención en ventanilla, entrega lunes a viernes en horario 8:00am a 2:00pm, una vez hacienda notifique otra modalidad de entrega para los contribuyentes que ya emiten factura electrónica se estará notificando.





### **¿Cómo se manejarán los anticipos por proyectos por medio de Coupa?**

El proceso para gestión de anticipos no cambia para los proveedores, si como resultado de la negociación es necesario otorgar anticipos, el comprador / negociador de CMI se encargará de gestionar el anticipo pactado, por medio de la orden de compra emitida.

### **¿Cómo se manejan las notas de crédito en Coupa?**

Coupa permite a los usuarios crear notas de crédito correspondiente a la devolución o el descuento acordado, para ello deberá dirigirse a la sección de facturas y dar clic en crear Nota de Crédito y asociarla a la factura que corresponda.

### **¿Habrá algún equipo de soporte que nos apoye si se presenta un caso en el portal?**

Claro que sí, sus consultas las podrá realizar a través de Teconsulta

Adicional tendremos manuales y videos colgados en nuestra página los cuales pueden consultar en [www.proveedorescmi.com](http://www.proveedorescmi.com)

### **¿Qué pasará con el portal de Cobranzas.com?**

El uso de Cobranzas.com estará limitado para la carga de facturas relacionadas a órdenes de compra originadas previamente por SAP y las contraseñas de pago relacionadas a dichas facturas, así mismo para consultar las constancias de retención de impuestos (ISR/IVA).

\*En caso el proveedor cargue facturas y OC generadas en COUPA, la factura será rechazada.

## **Preguntas aplican a El Salvador**

### **¿Se puede manejar más de un crédito fiscal por orden de compra?**

Sí, es posible manejar más de un crédito fiscal por orden de compra en Coupa.

### **¿Dónde puedo recibir la contraseña de factura o pago? ¿Debo ir a las oficinas físicamente?**

Una vez subida la factura dentro del portal de Coupa, y es aprobada por CMI, podrá descargar la contraseña de pago (Quedan) dentro de la factura en el portal de Coupa.



Para los proveedores que no manejan factura electrónica, deberá presentar la factura física en ventanilla, según las fechas de cierre de cada mes.

### Preguntas aplican a Costa Rica

#### **¿En Costa Rica el INELDAT se utilizará como un puente para que la información llegue a Coupa?**

Así es, ustedes pueden facturar en INELDAT y esa información viajará a Coupa para la visualización del estado actual de sus facturas.

#### **¿Ineldat o Coupa nos dará el número de orden de compra?**

La orden de compra es generado desde Coupa, por lo que recibirá una notificación a su correo, indicando que le ha sido emitida una orden de compra y deberá dirigirse a su portal de Coupa para confirmarla. Una vez entregado el bien o servicio y CMI confirme la recepción, el proveedor podrá proceder a facturar incluyendo el número de Orden de Compra en la factura.

#### **¿Se crea una proforma para envío de compra y luego en Coupa se hace seguimiento?**

El proceso de compras establecido por CMI es:

1. El comprador solicitará al proveedor por medio de Coupa la cotización de los bienes o servicios
2. El proveedor envía cotización dentro de Coupa
3. El comprador crea una orden de compra en Coupa en base a la cotización recibida y la envía al proveedor.

Coupa envía automáticamente un correo electrónico al proveedor notificándole sobre la nueva orden de compra.

4. El proveedor recibe el correo electrónico y puede revisar la orden de compra en Coupa.
5. Si el proveedor confirma la orden de compra, Coupa enviará automáticamente una confirmación de la orden de compra al comprador.
6. Si el proveedor no puede cumplir con los términos de la orden de compra, puede rechazarla y proporcionar una razón para el rechazo en Coupa.
7. El comprador recibirá una notificación de la decisión del proveedor en Coupa y podrá tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumpla la orden de compra.

NOTA: para los bienes o servicios con un precio ya negociado (catálogo) el comprador enviará la orden de compra con los precios ya pactados y el proceso continúa a partir del paso 3.



**¿La hoja de servicio que se usa para facturar debe subirse en Coupa?**

Ya no recibirán por correo el PDF de la hoja de servicio, a partir de la salida en vivo con Coupa, la persona encargada hará el proceso de ingreso y será notificado al proveedor y dentro de la orden de compra podrá verificar en o los ingresos realizados, para que pueda proceder con el proceso de facturación.

**¿El número de la hoja de entrada de servicio deberán ingresarse manualmente en Coupa, o Coupa los ingresará automáticamente?**

El número de hoja de entrada de servicio aparecerá en la orden de compra y esa será la confirmación de aceptación de CMI.

