



Knowledge grows

Yara Portal Clientes

Accede rápidamente a toda tu información financiera con nosotros, en un mismo lugar y desde cualquier dispositivo.

¿Cómo me puedo registrar y crear mi usuario y contraseña en Yara Portal Clientes?

Los usuarios no se registran en el portal sino que estos deben ser habilitados, para el momento de salir a producción los usuarios de todos los clientes deben estar registrados y debemos definir un mecanismo para informarles su usuario y contraseña. Para los usuarios nuevos se planea enviar un correo con la información cuando este sea registrado en SAP en próximas versiones.

¿Cuántas personas que trabajen conmigo pueden acceder utilizando el mismo usuario? ¿Necesitan usuarios y contraseñas distintas?

Todas las personas que quieran. Cada cliente tendrá un único usuario que puede ser compartido y no se necesitan contraseñas diferentes.

¿Qué puedo hacer si la información que aparece en el portal no es consistente con mi estado de cuenta real?

Contactar a su analista de crédito quien le brindará el apoyo necesario para realizar la conciliación de la cuenta y así la actualización de la información del Portal.

Me preocupa que mi información financiera se filtre y termine en manos de criminales ¿Yara Portal Clientes es una plataforma segura?

Es una plataforma segura ya que esta siempre se encontrará en SAP y solo viaja en caso de que el usuario entre y la solicite, para este fin tenemos control de acceso de usuario, tiempo de expiración de solicitud y de firma de uso de servicios y medios de comunicación asegurada por las políticas de ciberseguridad de Yara.

¿Puedo pagar mis facturas a través de Yara Portal Clientes?

Por ahora sólo en Yara Colombia habrá un link dentro del Portal que redireccionará a la pasarela de pagos. Esperamos habilitar esta funcionalidad muy pronto para otros países.

¿Con qué periodicidad se actualiza la información disponible en el portal?

La información se actualizará cada 15 minutos.

¿Qué puedo hacer si el portal no me permite asociar mi pago con la factura?

Contacte a su analista de crédito quién le guiará en el reporte de la falla.

Me equivoqué en el pago de una factura, ¿puedo reversar la instrucción del pago y asociar con otra factura?

Si, en caso de error contacte inmediatamente a su analista de crédito y envíe la instrucción por escrito para poder redireccionar correctamente su pago a la factura que usted indique.

¿En esta herramienta puedo ver mis pedidos y el estado de mis despachos?

Los pedidos aprobados que aún se encuentran pendientes por despacho y que consumen línea de crédito la podrá ver en **Pedidos Abiertos** en este Portal. El estado de su despacho lo podrá observar en la plataforma **Mis Despachos**.

¿Este portal se vinculará a otras herramientas como Mis Despachos, MiYaraMarket, el Botón de Pagos, o Quejas y Reclamos?

Si, se tiene planeado en una segunda actualización unirlas.

¿Con qué periodicidad se actualiza la línea de crédito?

Al menos una vez al año se realiza el proceso de renovación de la línea de crédito.

¿Puedo solicitar la ampliación de mi línea de crédito?

Si, para solicitarlo debe hacer la solicitud de renovación indicando que desea una ampliación. Para ello debe adjuntar toda su información financiera y proceder con el nuevo estudio

¿Porqué se bloquea un pedido?

Al momento de creación de un pedido se realizan tres validaciones: cupo, plazo y vencimiento de facturas. Si estas tres variables se encuentran al día no deberá bloquearse un pedido, sin embargo si su pedido se bloquea se sugiere contactar a su analista de crédito quien le brindará más información sobre la causal de bloqueo.

¿Cuánto tiempo tarda el Portal en reflejar un pago realizado?

El Portal deberá reflejar un pago realizado en la tarde del día hábil siguiente a la fecha de realización del pago (24 horas).

¿Cuánto tiempo tarda el Portal en reflejar un pago realizado?

El Portal deberá reflejar un pago realizado en la tarde del día hábil siguiente a la fecha de realización del pago (24 horas).

¿Puedo descargar mis facturas desde el portal?

No, por el momento no se puede descargar.

¿El portal me genera el recibo/complemento de pago?

No, por el momento no se puede generar. Si desea su recibo de pago por favor escriba a su analista de crédito.

¿Desde aquí puedo solicitar la creación de una nota de crédito?

Directamente no. Toda nota crédito debe ser producto de un caso de reclamación por lo que lo invitamos hacer la solicitud en el link de Quejas y Reclamos que se encuentra en el Portal, en la página web o bien contactando a su Vendedor.

¿Cómo puedo saber que analista de crédito me atiende?

En esta versión del portal no encontrará esta información. Lo invitamos a contactar a su representante de venta quién le dará la información requerida.

¿Puedo cambiar mis datos a través del Portal?

Puedes solicitar la actualización de tus datos a través de una petición pero aún no puedes cambiar directamente los datos.

¿Cómo puedo consultar el detalle de una factura a través del portal?

Ingresando por la opción de menú Facturas, haz click sobre el número de la factura que quieres ver. Se te desplegará el detalle de la factura así como las notas que pueda tener asociadas

¿Cómo puedo consultar el detalle de mi cuenta a través del portal?

Ingresando por la opción de menú facturas, puedes generar el reporte haciendo click en la casilla Estado de cuenta. Se descargará un archivo con excel con el estado de tu cuenta. Si estás en Argentina, se enviará una solicitud al equipo de créditos, quien gestionará tu solicitud en el transcurso del día.