


Walmart Marketplace



Manual de Onboarding Seller

Manual paso a paso para la
configuración inicial de tu tienda y
operación básica



Walmart Marketplace

1

Configuración de la cuenta..... 3

Crear cuenta en VTEX.....4

Conexión de API.....6

Gestión de Usuarios.....8

Configuración Logística.....9

2

Creación de Catálogo.....15

Creación de Marca.....16

Creación de Categorías.....17

Creación de Producto.....19

Asignación de inventario.....22

Asignación de precio.....23

3

Gestión de Órdenes.....25

Cambio de estados de las ordenes.....

Facturación.....26

Embalaje de Pedidos.....

4

Devoluciones y Garantías.....29



1

Configuración de Cuenta

Configuración Inicial: Crear Cuenta VTEX

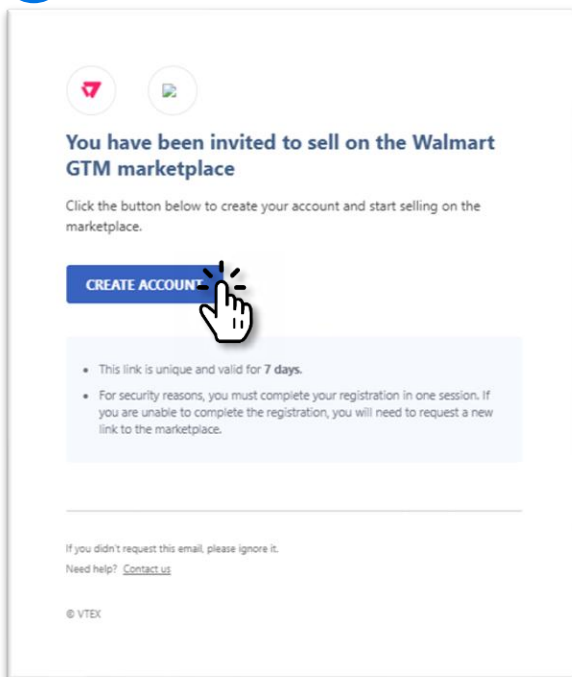
Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

Seller Invite

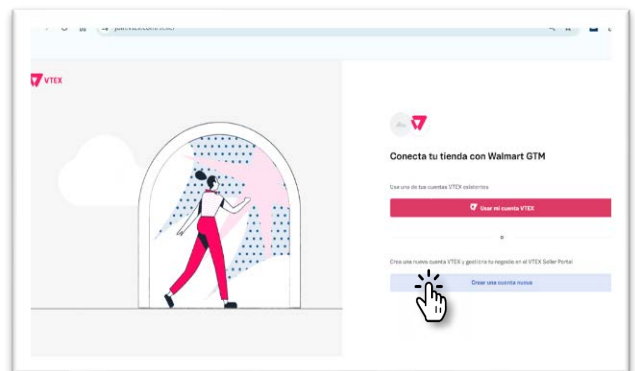
Una vez que hayas completado los pasos para ser aprobado para ser Seller del Marketplace de Walmart, se te enviará una invitación personalizada para que puedas crear tu tienda en la plataforma VTEX,

¿Cómo crear la cuenta?

- 1 Recibirá un correo electrónico de **Walmart**
- 2 Abra el correo y haga clic en el botón **Create Account**

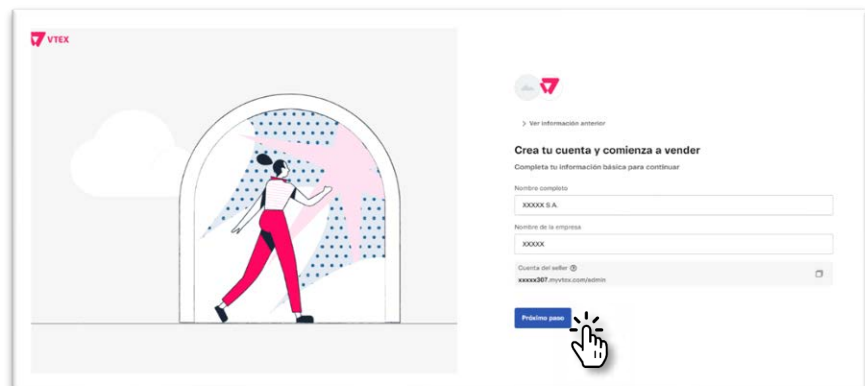


- 3 Seleccione la opción **Crear cuenta nueva**



- 4 Elija el país donde registrara su cuenta y presione **Comenzar**

- 5 Complete los campos de Nombre Completo y Nombre de la empresa y haga clic en **Próximo Paso**



Configuración Inicial: Conexión API

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

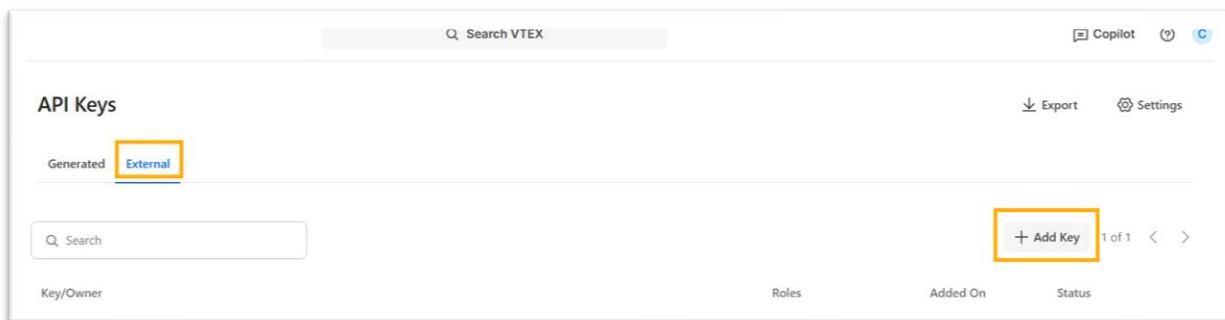
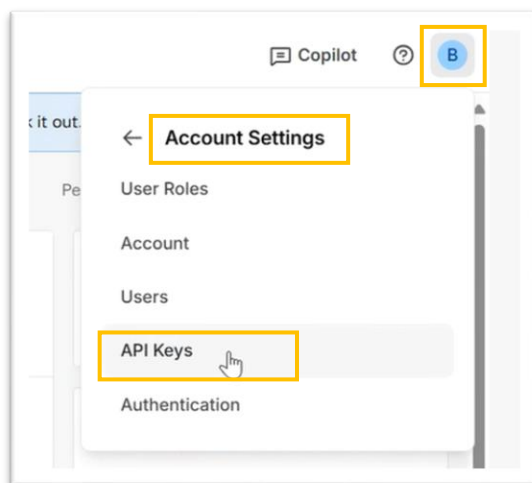
¿Qué es un API?

Es un puente de comunicación que permite que dos sistemas distintos hablen entre.

Conectar la API es clave para que la tienda funcione correctamente en el marketplace de Walmart. Este paso permite que la información fluya automáticamente entre el sistema del seller y Walmart. Sin esta conexión, la tienda no puede operar de forma eficiente, y podrían ocurrir errores como productos agotados que siguen publicados o pedidos que no se procesan correctamente.

¿Cómo se hace la conexión?

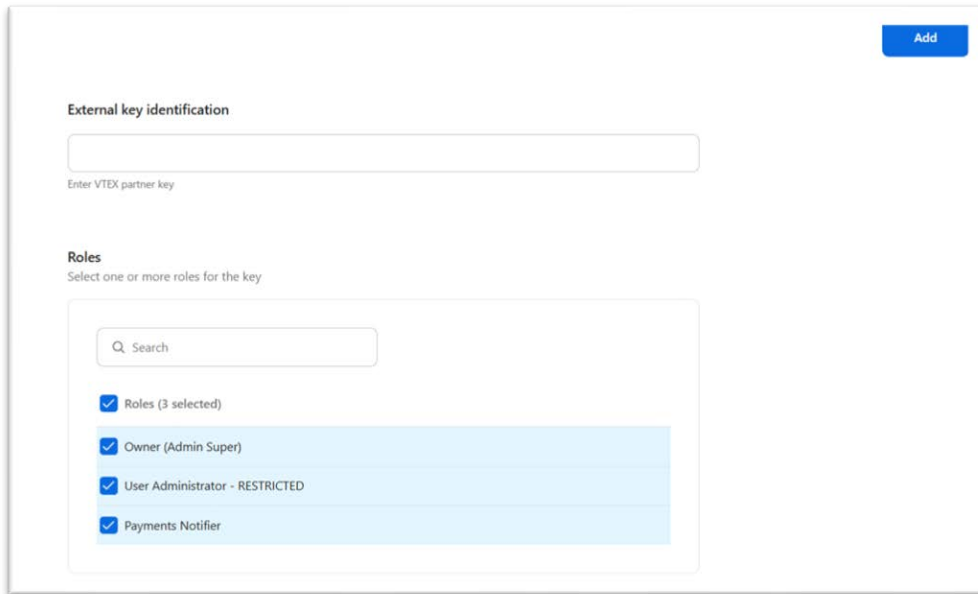
1. Ir al avatar del perfil del usuario
2. Entrar a la opción de **Account Settings**.
3. Ingresar a la opción de **API Keys**
4. Entrar en la pestaña **External**
5. Dar clic en el botón de **+ Add Key**.



Configuración Inicial: Conexión API

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo hacer la conexión?



The screenshot shows a form titled 'Add' in the top right corner. It has two main sections: 'External key identification' and 'Roles'. The 'External key identification' section contains a text input field with the placeholder text 'Enter VTEX partner key'. The 'Roles' section has a search input field and a list of roles with checkboxes. Three roles are selected: 'Owner (Admin Super)', 'User Administrator - RESTRICTED', and 'Payments Notifier'. The 'Roles (3 selected)' label is highlighted in blue.

6. En el campo de External key identification, colocar el API Key correspondiente.

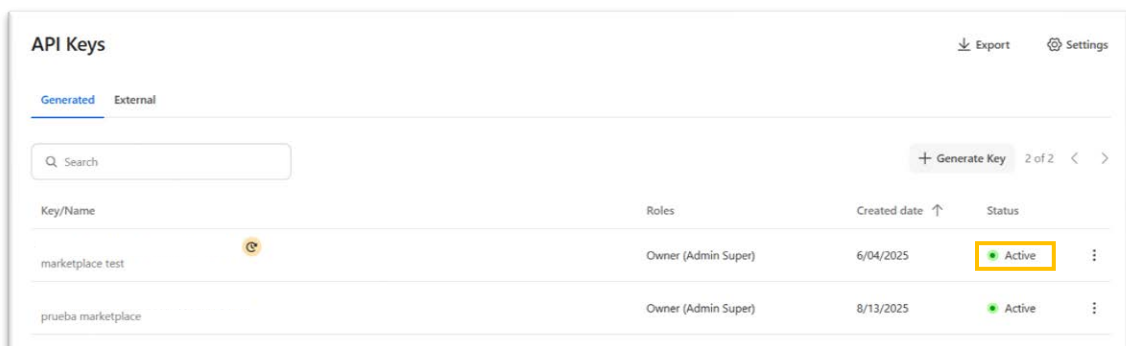


vtexappkey-walmartgt-IXRJJX



vtexappkey-walmartcr-JKNWSY

7. Seleccionar todos los roles como se muestra en la imagen.
8. Dar clic en el botón **Add**.
9. Volver a la pestaña de External para confirmar que el API Key haya quedado activo.



The screenshot shows the 'API Keys' management interface. It has tabs for 'Generated' and 'External'. A search input field is present. A '+ Generate Key' button is visible, along with '2 of 2' and navigation arrows. Below is a table with columns: Key/Name, Roles, Created date, and Status.

Key/Name	Roles	Created date ↑	Status
marketplace test	Owner (Admin Super)	6/04/2025	Active
prueba marketplace	Owner (Admin Super)	8/13/2025	Active

Configuración Inicial: Usuarios

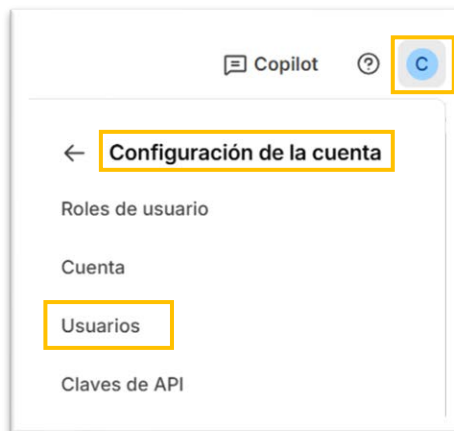
Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo crear usuarios en tu tienda?

Es tu tienda podrás crear y gestionar los usuarios que tiene acceso al ambiente administrativo de tu cuenta.

Nuevo Usuario

1. En la barra superior de VTEX Admin, haga clic en el **avatar de tu perfil**, marcado con la inicial de tu correo electrónico, y luego en **Configuración de la cuenta > Usuarios**
2. Haga clic en el botón **+ Nuevo**.
3. Rellene el campo Email.



Usuarios administradores



EXPORTAR



NUEVO

Información del usuario

Email

ejemplo@ejemplo.com

Agregar roles

+ AGREGAR ROLES



ID

Nombre

Selecciona uno o más roles

Buscar



ID

Nombre



1

Owner (Admin Super)



295037

Payments Notifier



206163

User Administrator - RESTRICTED

4. Haga clic en **+ Agregar roles**.

5. Seleccione los roles deseados.

6. Haga clic en **Agregar rol** para confirmar la selección.

7. Haga clic en **Guardar**

Nota: Los usuarios puede ser editados o eliminados dando clic en los 3 puntos

Configuración Inicial: Estrategia de Envío

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Qué es la Estrategia de Envío?

La estrategia de envío engloba las configuraciones logísticas esenciales y define la relación entre: Política de envío, muelle y almacén.



¿Qué es el Muelle?



El muelle es el **punto intermedio entre el almacén y la transportadora**. Es donde se recogen los productos para ser entregados al cliente. Se adapta a distintos escenarios: múltiples puntos de salida, centros de distribución, o simplemente para definir horarios de recolección.

¿Qué es el Almacén?



El almacén es el **punto de partida de la logística**. Es donde se almacenan los productos antes de ser preparados para entrega. Desde el almacén, los ítems pasan por el muelle, donde las transportadoras los recogen para llevarlos al cliente final.

¿Qué es la Política de Envío?



Es un conjunto de **reglas y ajustes que definen las opciones de envío** que se mostrarán a los clientes en el checkout.

Configuración Inicial: Estrategia de Envío

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

Creación de Políticas de Envío

Para crear una nueva política de envío, siga los pasos a continuación:

1. Accede a **Envío > Estrategia de Envío > Políticas de Envío**, o escribe Estrategia de Envío en la barra de búsqueda en la parte superior de la página.
2. Haga clic en **Crear Política de Envío**.
3. Complete los campos que se muestran y, al terminar, haga clic en **Guardar**.
4. Para **Editar o Eliminar** seleccione la política de interés y de clic en los tres puntos.

A continuación, se describen los campos que se deben completar para configurarla.

Campo	Descripción
Nombre	Nombre interno de la política de Envío
ID	Código único sin espacios (letras y números).
Método de envío	Tipo de entrega visible para el cliente (ej. Domicilio, Pick up).
Tarifas de envío (Descargar plantilla)	Tabla con precios y plazos. (Ver detalle en la siguiente página)
Dimensiones del paquete	Suma de dimensiones:, Longitud máxima, Peso volumétrico, Peso mínimo
Fines de semana y feriados	Activación de entregas en sábados, domingos y feriados.
Modalidades activas	Entrega de productos especiales (ej. electrónicos, vidrio)
Ítems del paquete	Mínimo de productos por envío.
Puntos de recogida:	Activar y seleccionar puntos disponibles.
Horario laboral	Horas en que se procesan pedidos. Ventana de envío y Hora de recogida
Entrega programada	Tiempo máximo de entrega:, Ventanas de entrega y Capacidad de entrega:

Configuración Inicial: Estrategia de Envío

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

Creación de Políticas de Envío

¿Qué es la Plantilla de Flete?

La plantilla de flete es una forma de registrar los precios de envío que ofrecerás a tus clientes de **forma masiva**. Contiene información como los rangos de código postal, el peso aceptado y el valor del servicio que cobra la empresa que hará la entrega.

Para agregar tarifas de envío individualmente a una política de envío existente acceda a [Envío>Tarifas de envío](#).

Ejemplo de Plantilla

La plantilla de flete se descarga en el proceso de creación de la política de envío.

ZipCode Start	ZipCode End	Polygon Name	Weight Start	Weight End	Absolute MoneyCost	Price Percent	PriceBy ExtraWeight	Max Volume	TimeCost	Country	Minimum Value Insurance
1000000 0	5000000 0		0,000000	500,000000	10,000000	1,500000	1,000000	100000000,000000	5.00:00:0 0	CRI	1,000000
1000000 0	5000000 0		501,000000	1000,000000	10,000000	1,500000	1,000000	100000000,000000	5.00:00:0 0	CRI	0,000000

A continuación, se describen los campos que se deben completar para configurarla.

Campo	Descripción
ZipCode Start	Inicio del rango de código postal (ZIP)
Zip Code End	Fin del rango del código postal (ZIP).
Polygon Name	Esta característica no está habilitada. La celda debe quedar vacía.
Weight Start	Límite de inicio del rango de peso aceptado, expresado en número decimal. (Unidad de medida es la misma que utilizó para registrar los SKUs)
Weight End	Límite de fin del rango de peso aceptado, expresado en número decimal. (Unidad de medida es la misma que utilizó para registrar los SKUs)
Absolute Money Cost	Valor fijo de flete que se deberá cobrar, expresado en número decimal.
Price Percent	Adicional de precio, calculado según el precio de los productos en el carrito y expresado %
Price By Extra Weight	Adicional por peso, calculado según el peso del carrito, expresado en número decimal. (Unidad de medida es la misma que utilizó para registrar los SKUs)
Max Volume	Volumen máximo aceptado, expresado en número decimal.
Time Cost	Tiempo de entrega del pedido que emplea la transportadora, en formato DD.HH:MM:SS .
Country	País donde se realizará la entrega, se completa con el código ISO de 3 dígitos. (Costa Rica: CRI , Guatemala: GTM)
Minimum Value Insurance	Valor adicional de seguro, configurado con un valor absoluto, expresado en número decimal.

Configuración: Estrategia de Envío

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

Creación de Muelle

Para crear un nuevo muelle, siga los pasos a continuación:

1. Accede a **Envío > Estrategia de Envío**, o escribe Estrategia de Envío en la barra de búsqueda en la parte superior de la página.
2. Vaya a la pestaña **Muelles** de carga y haga clic en el botón **Crear muelle**.
3. Rellene los campos de registro y haga clic en **Guardar cambios**.
4. Para **Editar o Eliminar** un muelle, selecciónelo y de clic en los tres puntos

A continuación, se describen los campos que se deben completar para configurarlo.

Campo	Descripción
Nombre	Identificación interna de la política.
ID	Código único; se genera automáticamente si no se completa.
Política de envío y comercial	Seleccionar las reglas logísticas y condiciones de venta asociada
Tiempo de procesamiento	Duración estimada para que el producto llegue al muelle.
Tiempo de sobrecarga	Valor adicional para diferenciar entre muelles con igual tiempo de procesamiento.
Prioridad	Número que define el orden preferente del muelle en caso de empate.
Integraciones	Conexión con sistemas externos de gestión de almacenes (WMS).
Dirección	Ubicación completa del muelle (país, ciudad, calle, etc.).

Configuración Inicial: Estrategia de Envío

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

Creación de Almacén

1. Acceda al módulo de **Envío > Estrategia de envío** y haga clic en la pestaña **Almacenes**.
2. Haga clic en el botón **Crear almacén**.
3. Compruebe que el botón está configurado como Activo en la esquina superior derecha. Si no es así, cámbialo a **Activo**.
4. Rellene los campos de registro.
5. Haga clic en el botón **Guardar cambios**.
6. Para **Editar o Eliminar** almacenes, seleccionar el almacén deseado y de clic en los tres puntos.

A continuación, se describen los campos que se deben completar para configurarlo.

Campo	Descripción
Nombre	Identificación del almacén
ID	Código único; se genera automáticamente si no se completa.
Origen	Asociación del almacén con uno o más muelles existentes.
Tiempo de procesamiento	Tiempo necesario para trasladar pedidos del almacén al muelle (en días y horas).
Tarifa Adicional	Costo extra por preparación de pedidos, si aplica.
Almacén inStore	Activación para vincular el almacén con una tienda física que tenga puntos de recogida registrados.

Configuración Inicial: Estrategia de Envío

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

Verificación de la Configuración

Política de Envío

Asegúrese de que la política de envío creada se muestre como "Activa"



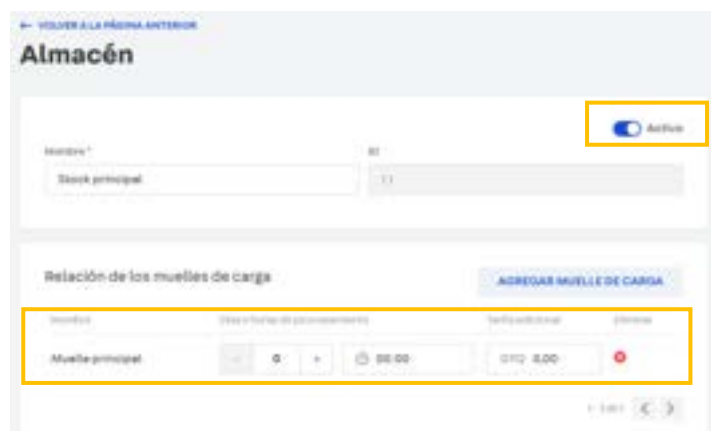
Conexión de Muelle



1. Ingrese a la pestaña de **"Muelle"** y confirme que el estado del muelle esté marcado como "Activo".
2. En la sección de **configuración de políticas de envío** verifique que las políticas previamente creadas estén correctamente asociadas al muelle.

Conexión de Almacén

1. Ingrese a la pestaña de **"Almacén"** y asegúrese de que el estado del almacén esté marcado como "Activo".
1. En la sección de **Relación de Muelles** y verifique que el almacén esté vinculado al muelle correspondiente.



2

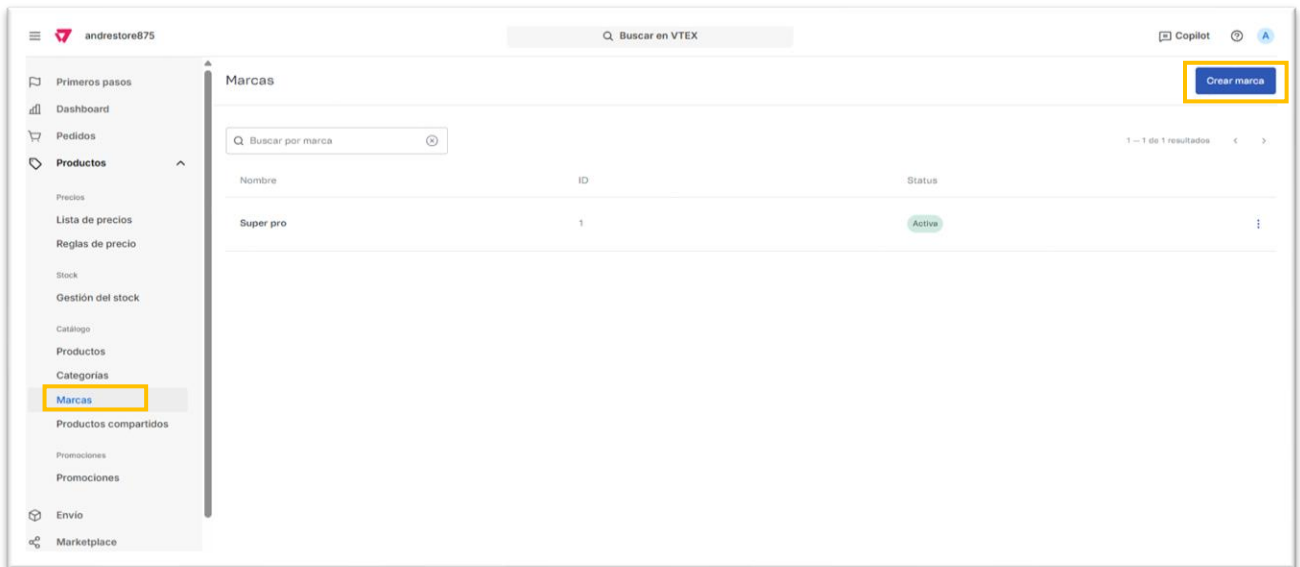
Creación de Catálogo

Configuración Inicial: Crear Marcas

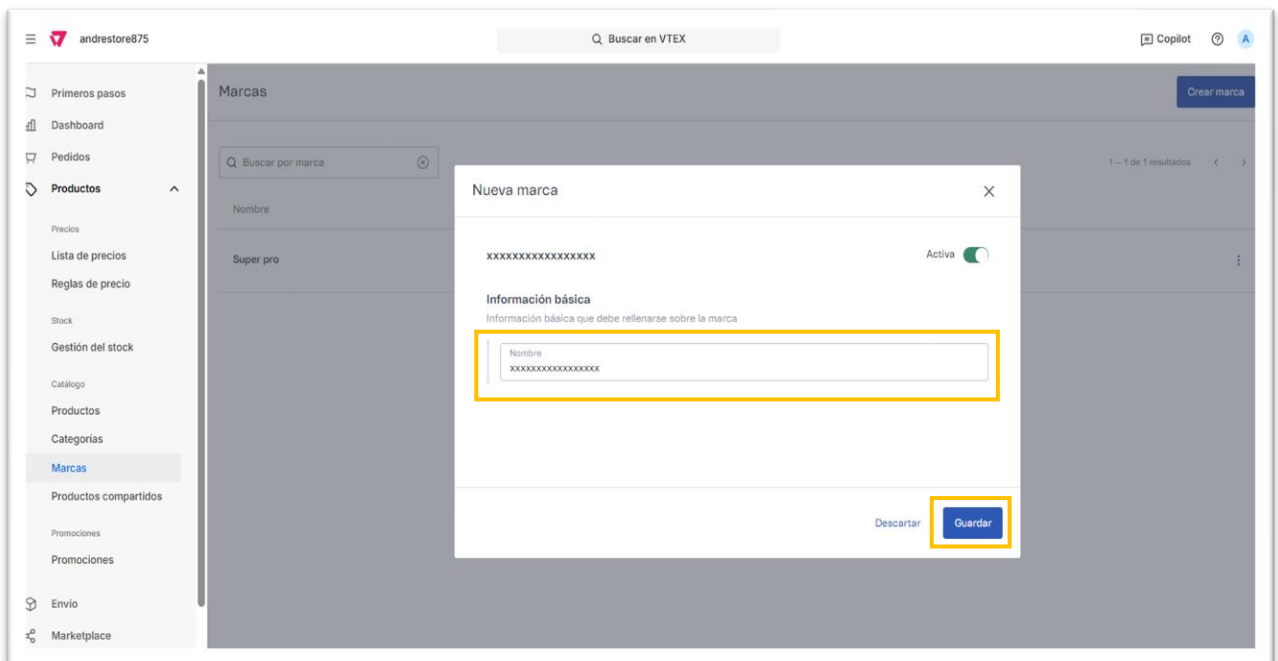
Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo crear Marcas?

1. Diríjase al módulo de Productos, ingrese a Marca y presiones Crear Marca



2. Ingrese el nombre de la marca y presiones Guardar

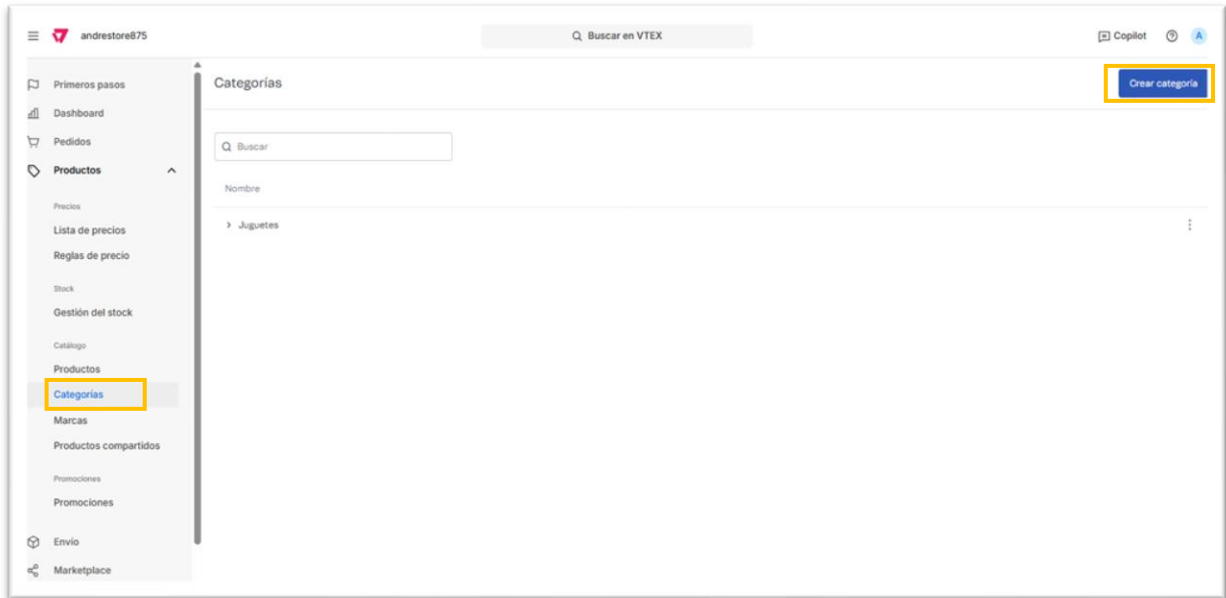


Configuración Inicial: Crear Categorías

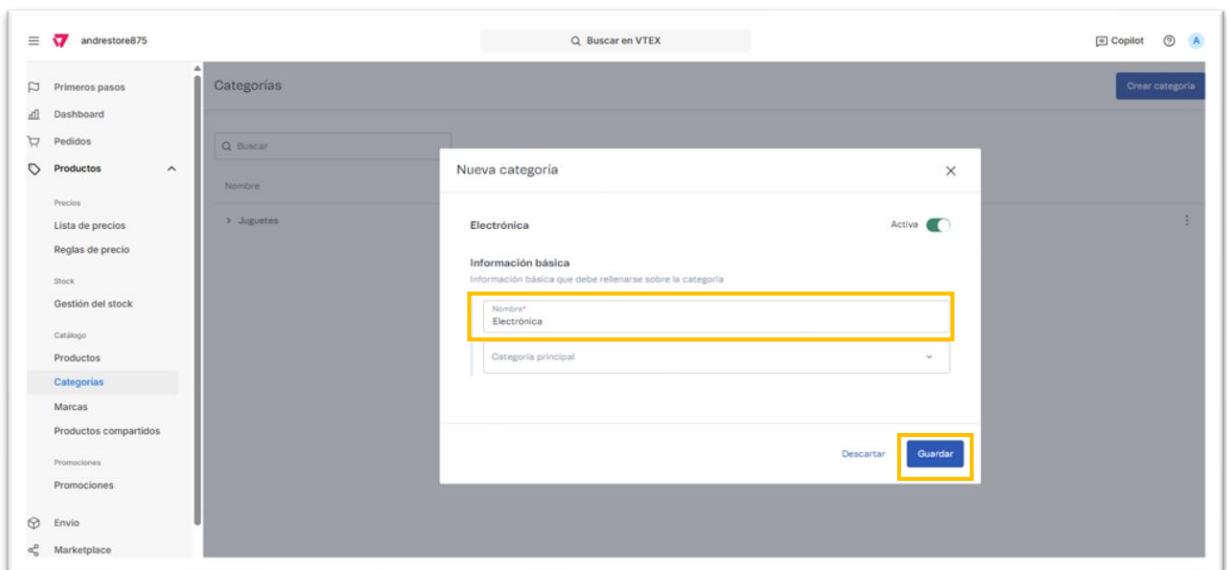
Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo crear Categorías?

1. Diríjase al módulo de Productos, ingrese a **Categoría** y presiones **Crear Categoría**



2. Ingrese el nombre de categoría nivel 1 y presione Guardar

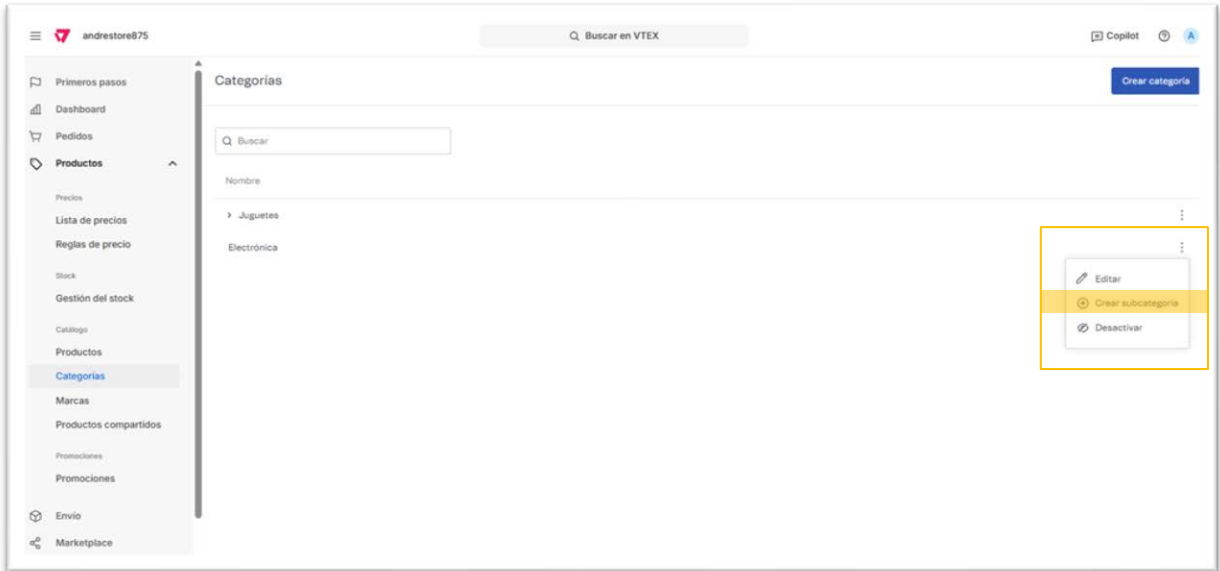


Configuración Inicial: Crear Categorías

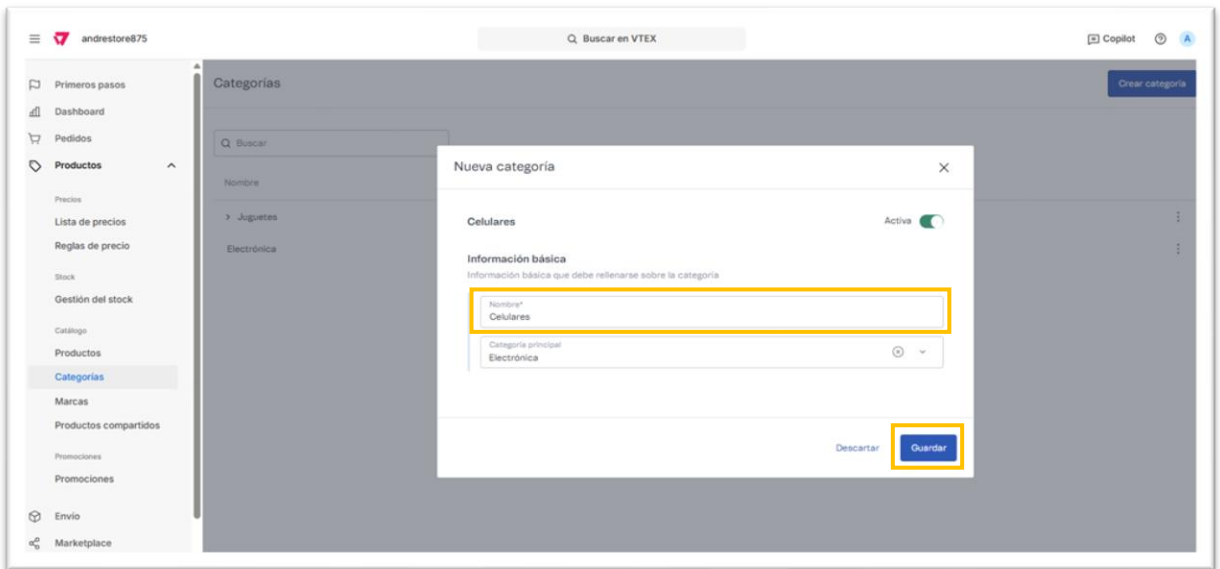
Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo crear Categorías?

3. Para crear una categoría Nivel 2, presione los tres puntos que se encuentran al lado derecho del nombre del departamento y presione la opción de crear subcategoría



4. Ingrese el nombre de categoría Nivel 2 y presione Guardar



5. Para crear la categoría de nivel 3, repita los pasos 3 y 4 con la categoría nivel 2.

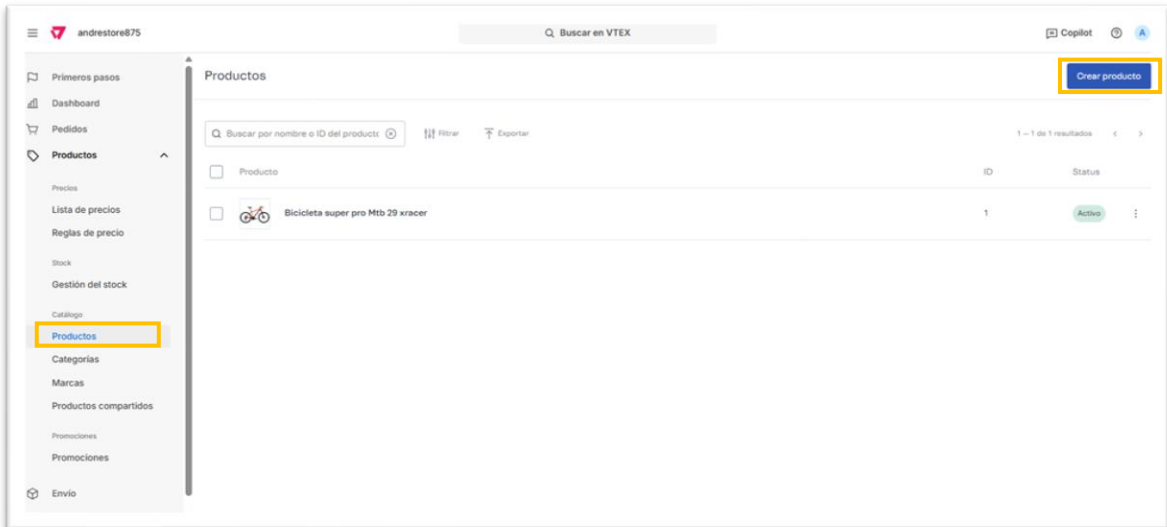
Nota: Todas las categorías deben estar conformadas por 3 niveles.

Configuración Inicial: Crear Producto

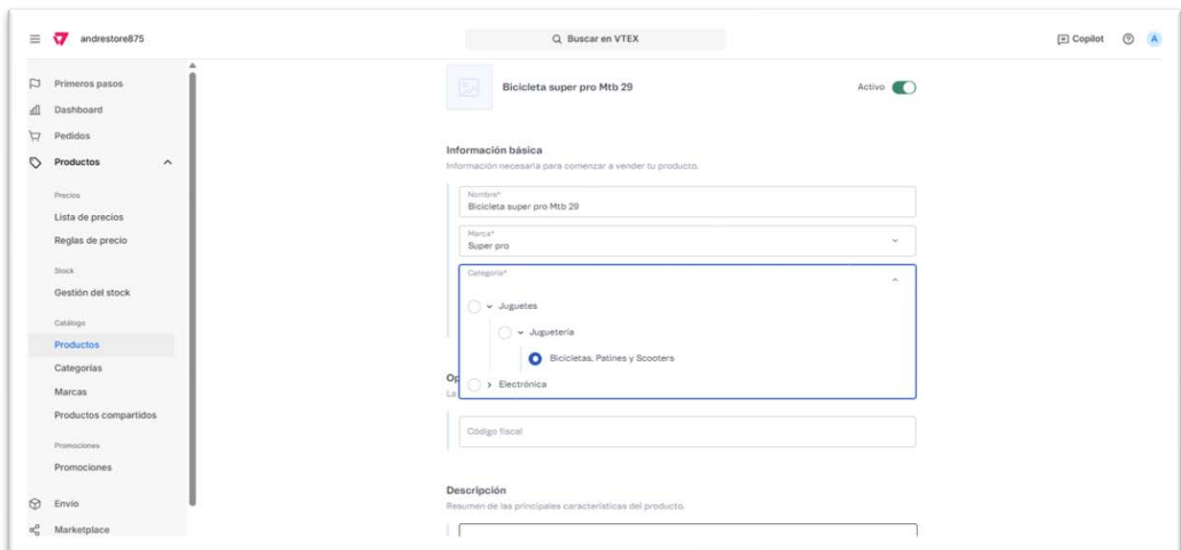
Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo crear Producto?

1. Ingrese al apartado de productos y posterior presione el botón de crear producto.



2. Después de haber revisado la **Guía Técnica de Imágenes y Contenido – MKPL**. Ingrese el **nombre** del producto, la **marca** y las **categorías** hasta el tercer nivel.



3. Complete el código de referencia con el formato **“GTIN-XXXXXXXXXXXXXX”**, donde las “X” corresponden al EAN de 13 dígitos del artículo. Si el producto tiene variantes, utilice el EAN de 13 dígitos del artículo principal.

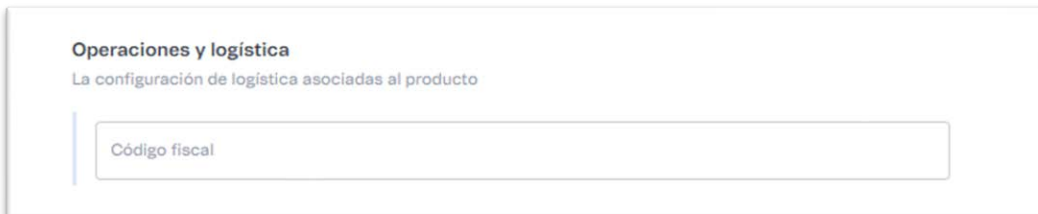
Código de referencia
GTIN-123456789123

Configuración Inicial: Crear Producto

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo crear Producto?

4. El espacio con el nombre código de impuestos se debe dejar en blanco.



Operaciones y logística
La configuración de logística asociadas al producto

Código fiscal

5. Complete el campo de descripción, según como se define en la **Guía Técnica de Imágenes y Contenido - MKPL**.



Descripción
Resumen de las principales características del producto.

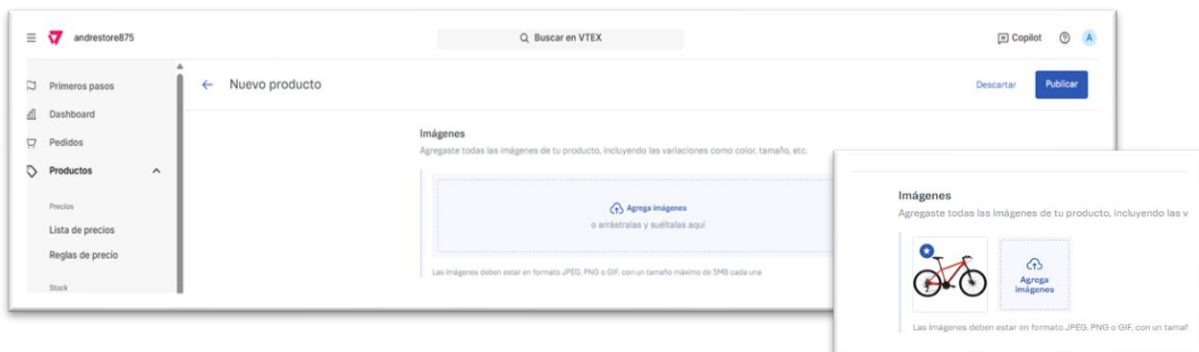
Explora sin límites con nuestra Bicicleta MTB Aro 29 de Carbono

Diseñada para los amantes del ciclismo de montaña que buscan rendimiento, ligereza y resistencia, esta bicicleta MTB aro 29 con cuadro de carbono de alta gama es tu compañera ideal para conquistar cualquier terreno. Su estructura ultraligera no solo reduce el peso total, sino que también mejora la absorción de vibraciones, brindando una experiencia de manejo más suave y eficiente en rutas exigentes.

Gracias a sus ruedas de 29 pulgadas, esta bicicleta ofrece una excelente tracción, estabilidad y capacidad de rodadura, permitiéndote superar obstáculos con mayor facilidad y mantener la velocidad en terrenos irregulares. Ya sea que enfrentes senderos técnicos, rutas de entrenamiento o recorridos recreativos, esta bicicleta está diseñada para

Normal

6. Presione la opción de agregar imagen y seleccione las imágenes correspondientes al artículo en su computadora.



Imágenes
Agregaste todas las imágenes de tu producto, incluyendo las variaciones como color, tamaño, etc.

Agrega imágenes o arrástralas y súetalas aquí

Las imágenes deben estar en formato JPEG, PNG o GIF, con un tamaño máximo de 5MB cada una

Imágenes
Agregaste todas las imágenes de tu producto, incluyendo las

Las imágenes deben estar en formato JPEG, PNG o GIF, con un tamaño



Nota: Validar que las imágenes estén de forma correcta según lo indicado en la Guía Técnica de Imágenes y Contenido - MKPL antes de cargarlas a VTEX.

Configuración Inicial: Crear Producto

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo crear Producto?

7. Complete la información de SKU.


• **Código de referencia:** GTIN + EAN 13

• **EAN/UPC:** EAN 13

• **Dimensiones:**

Peso (lb en Guatemala y Kg en Costa Rica)

Alto, ancho y longitud. (cm)



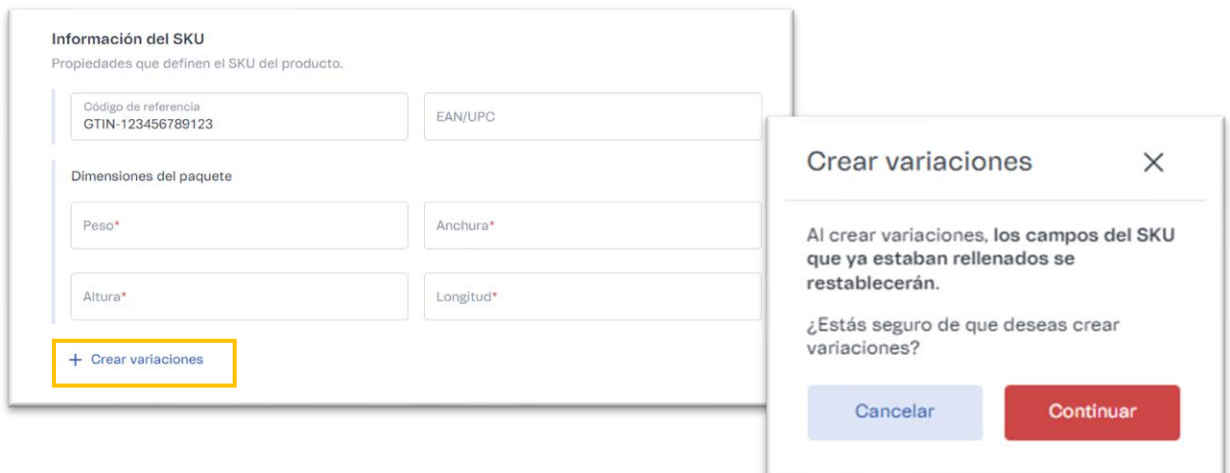
Formulario de Información del SKU. Propiedades que definen el SKU del producto.

Código de referencia: EAN/UPC:

Dimensiones del paquete

Peso* Anchura* Altura* Longitud*

8. En caso de que el producto creado tenga otras variantes (colores, capacidad...) seleccione la opción de **Agregar variantes** y presione **Continuar**.



Formulario de Información del SKU. Propiedades que definen el SKU del producto.

Código de referencia: GTIN-123456789123 EAN/UPC:

Dimensiones del paquete

Peso* Anchura*

Altura* Longitud*

+ Crear variantes

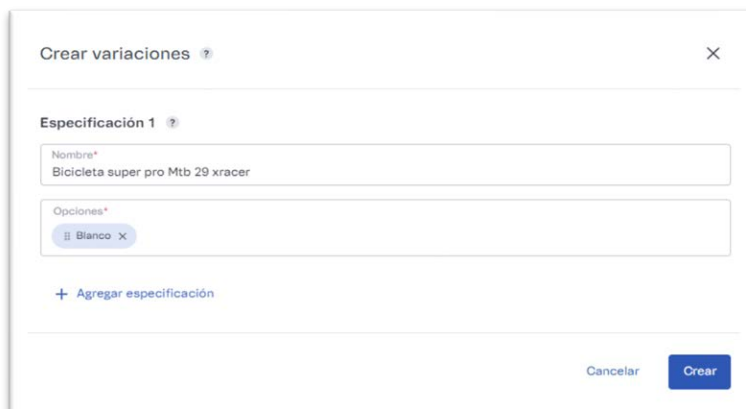
Crear variaciones ✕

Al crear variaciones, los campos del SKU que ya estaban rellenos se restablecerán.

¿Estás seguro de que deseas crear variaciones?

Cancelar Continuar

9. Complete el campo de nombre siguiendo la misma estructura del nombre del producto y en el campo de opciones coloque la variante del producto.



Crear variaciones ? ✕

Especificación 1 ?

Nombre* Bicicleta super pro Mtb 29 x racer

Opciones* Blanco ✕

+ Agregar especificación

Cancelar **Crear**

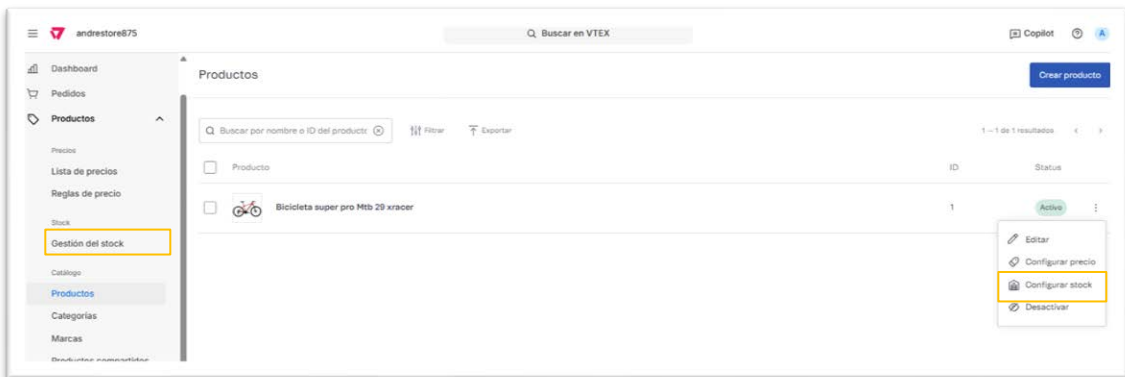
10. Finalmente, diríjase a la parte superior de clic en el botón de Publicar.

Configuración Inicial: Asignar Inventario

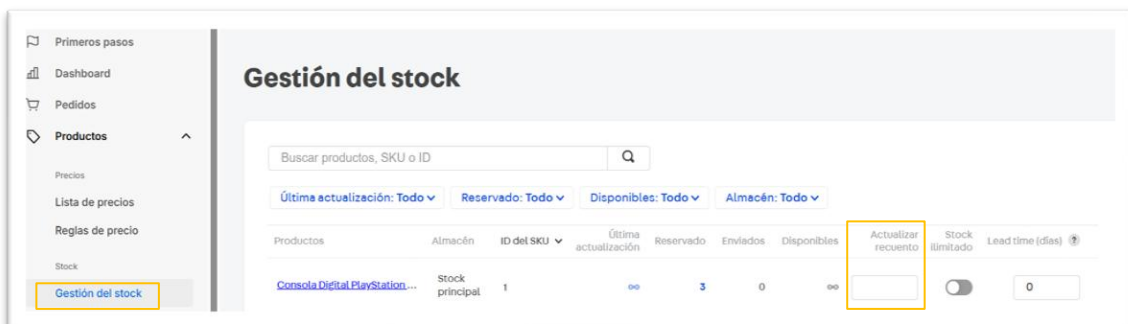
Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo asignar el inventario?

1. Una vez creado el producto, en el apartado de productos seleccione la opción de los tres puntos que se muestran al lado derecho de la línea del producto que está creando y presione la opción de **Editar Inventario**. O bien diríjase al módulo de **Gestión del Stock**.



2. Al presionar la opción de configurar stock la herramienta lo va a llevar a una nueva pestaña que se llama gestión del stock. En esta pantalla digite la cantidad de inventario disponible con la que cuenta el producto en el campo de **actualizar recuento** y posterior presione el botón de **Guardar**.

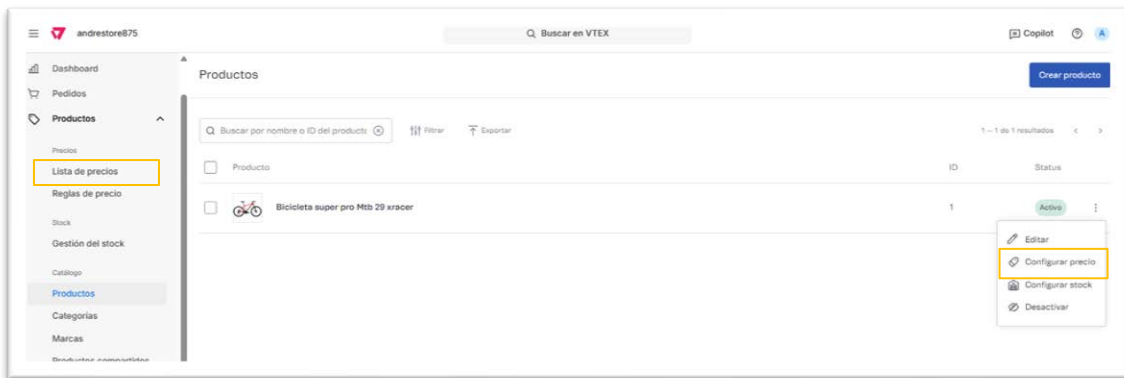


Configuración Inicial: Asignar Precio

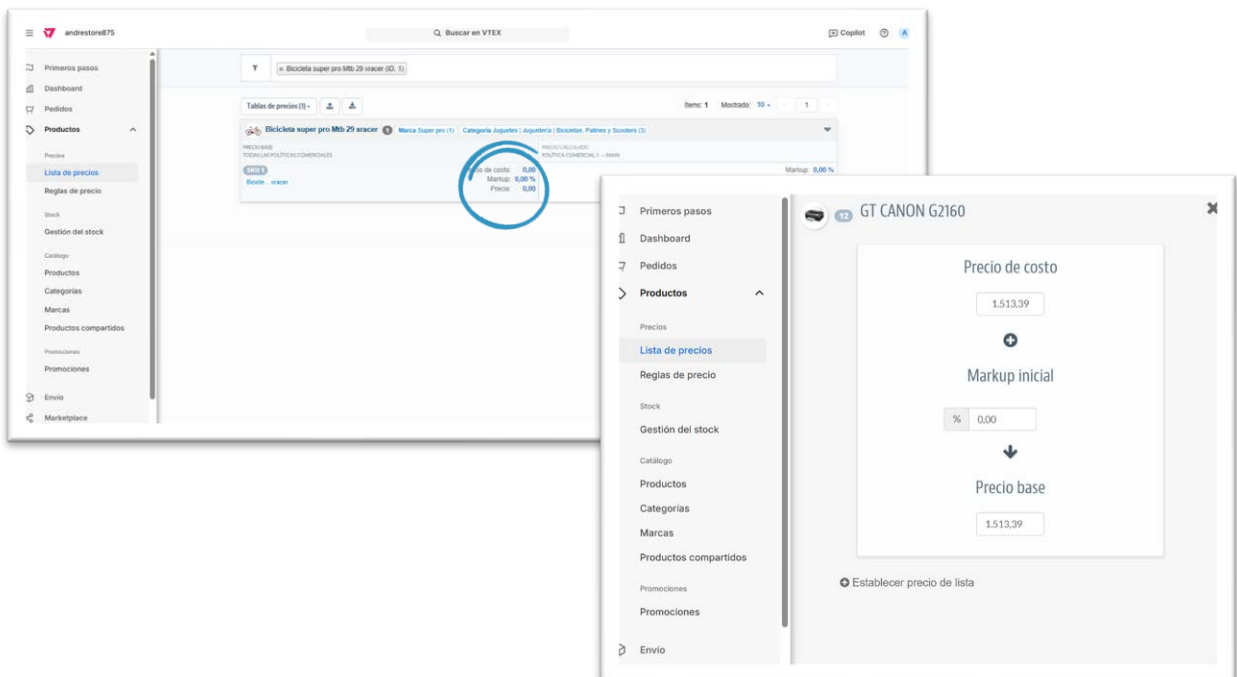
Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¿Cómo asignar el precio?

1. Una vez creado el producto, en el apartado de productos seleccione la opción de los tres puntos que se muestran al lado derecho de la línea del producto que está creando y presione la opción de **Editar Precio**. O bien diríjase al módulo de **Lista de Precios**.



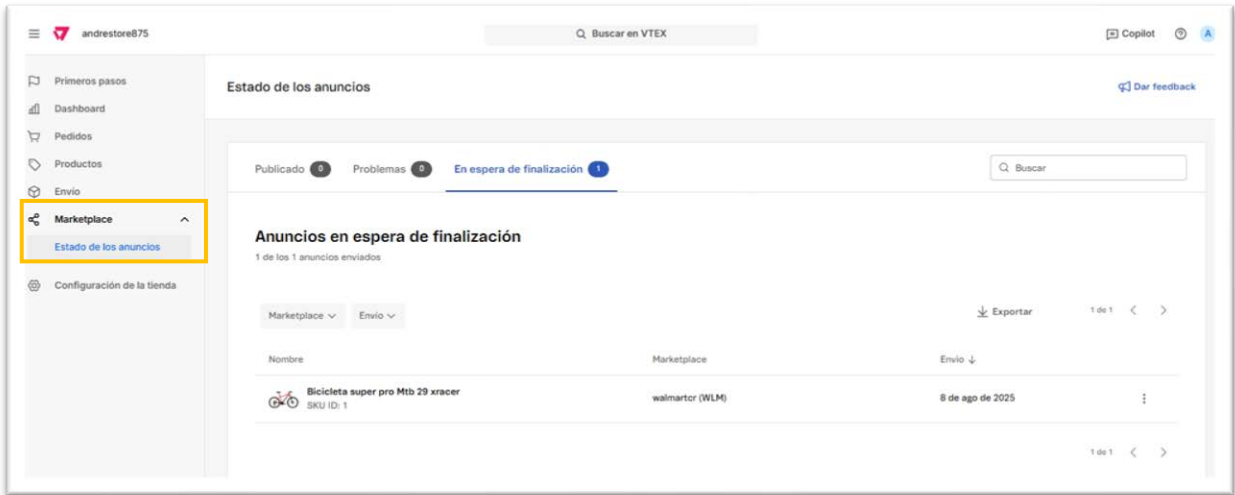
2. Haz clic derecho en el área de precio de costo, markup y precio. Se abrirá una pantalla para ingresar el precio de costo y el costo base (en ese orden). El markup se calcula automáticamente. Para confirmar que se guardó, vuelve a la lista de precios y verifica que el valor esté reflejado.



Configuración Inicial: Crear Producto

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

Cuando el producto ya paso por el proceso de alta de creación, podemos ir al apartado de Marketplace y seleccionamos la opción de estado de anuncios donde se nos muestra el estado.



Tus productos podrán estar entre uno de los tres estados:

Publicado: Items aprobados por el equipo de contenido de Walmart

Problemas: Items rechazados por el equipo de contenido de Walmart con oportunidades de corrección

En espera de finalización: Items que aún no han sido revisados por el equipo de contenido de Walmart.

En caso de tener productos en estatus “Problemas”:

Al dar clic sobre el nombre del producto se desplegará un recuadro donde podrás encontrar los comentarios de revisión del equipo para que puedas corregir las oportunidades descritas.

3

Gestión de Órdenes

Gestión de Órdenes: Estados de Pedidos

Te contamos cómo gestionar tus pedidos de compra de forma eficiente.

Conoce el Módulo “Todos los Pedidos”

The screenshot shows the 'Todos los pedidos' module. The top bar (1) displays summary metrics: 'Nro. total de pedidos' (Today: 63, Yesterday: 51, +11%, Last 7 days: 64, -7%, Last year: 40, +30%), 'Pedidos en' (Pending: #99), 'Pedidos de CRC' (63), 'Ticket promedio' (CRC), and 'Total bruto' (CRC). The search bar (2) allows searching by order ID, CPF, or customer name, with filters for status and creation date. The table (3) lists orders with columns: 'Status', 'ID del pedido', 'Fecha de creación', 'Cliente', 'Cart', 'Valor total', 'Origen', and 'Pago'. A sample row shows 'Pago aprobado', ID 15524, date 11/8/2025 - 2:25 p.m., client Manfred Alfaro, cart 3, total value CRC 238.710, origin Marketplace, and payment 600.



1. Barra Superior:

La barra superior de la página contiene las métricas de Nro. total de pedidos y Pedidos en, que se muestran en números absolutos y porcentajes (Número total de pedidos y Ventas). En esta sección podrás encontrar información de variaciones en métricas mediante distintos colores.

Haz clic en el botón de **Exportar** para realizar una descarga masiva de todos tus pedidos, recibirás un mail con un archivo .csv para descargar.



2. Barra de búsqueda

Busca un pedido específico utilizando la barra de búsqueda global, utilizando los filtros disponibles y cualquiera de los siguientes criterios.

- ID del pedido
- Nombre del cliente
- Email del cliente
- Documento del cliente



3. Detalle de pedidos

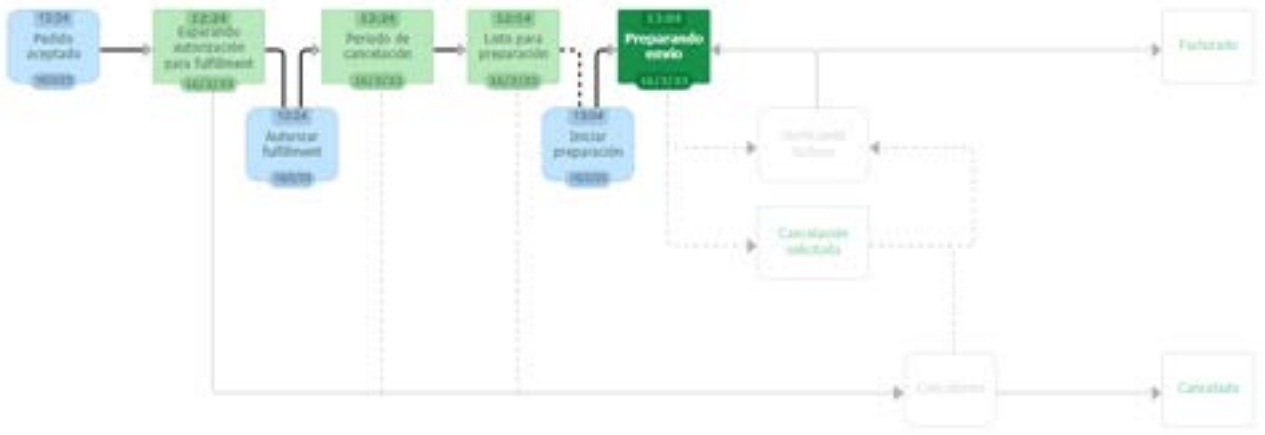
Encuentra la información resumida de cada pedido, accede al detalle individual de cada pedido dando clic en cada registro.

Partial view of the table showing columns: 'Status', 'ID del pedido', 'Fecha de creación', 'Cliente', 'Cart', 'Valor total', 'Origen', and 'Pago'.

Gestión de Órdenes: Estados de Pedidos

Te contamos cómo gestionar tus pedidos de compra de forma eficiente.

Flujos y estatus de Pedidos



Estatus de un pedido y su significado

1. Cuando recibes un pedido, su estatus inicial es **Pedido Aceptado**
2. Después de que recibes el pedido, el estatus cambia automáticamente a **Esperando autorización para fulfillment**. Este es un estatus de espera para que Walmart indique que obtuvo la confirmación del pago del pedido.
3. El estatus cambia automáticamente a **Periodo de cancelación**. El pedido permanecerá en esta etapa hasta que haya transcurrido el periodo de cancelación o el Seller indique que ha iniciado la preparación de la orden (lo que ocurra primero).

El Periodo de cancelación es una ventana de 24 horas naturales que le brinda al cliente la posibilidad de cancelar la compra sin la aprobación de la tienda, mientras aún no se haya iniciado la preparación del pedido por parte del Seller.

Si el cliente trata de realizar una cancelación después de este periodo y la orden aún no ha sido preparada, deberás autorizar la solicitud de cancelación del cliente para que esta sea efectiva.

Una vez inicies la preparación del pedido, el sistema no le permitirá al cliente cancelar su compra. Como Seller es tu responsabilidad actualizar el estatus de tus pedidos en la plataforma para que este flujo se cumpla correctamente.

Pedido Cancelado

Si el cliente solicita la cancelación del pedido durante el tiempo de cancelación, el estatus cambiará a **Cancelado**.




Pedido Continua

Si el cliente no solicita la cancelación del pedido durante el tiempo de cancelación o antes de que comiences a preparar la orden, el estatus cambiará a **Listo para preparación** hasta que tú como Seller confirmes la gestión del pedido.

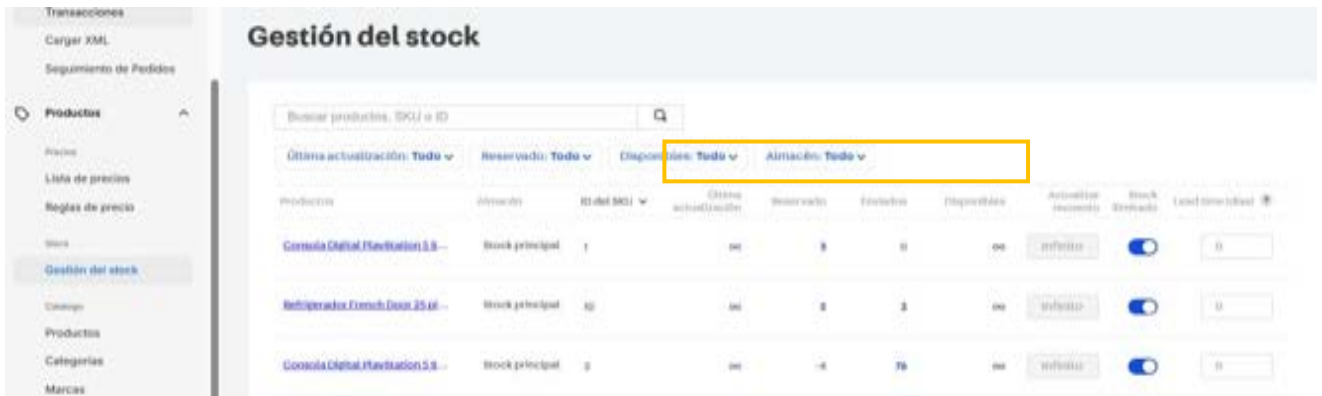
Gestión de Órdenes: Estados de Pedidos

Te contamos cómo gestionar tus pedidos de compra de forma eficiente.

¿Qué pasa con mi Stock cuando inicio la preparación de un pedido?

 Pedido activo	Estado: Listo para preparación En el momento en que un cliente coloca su pedido, la unidad del producto ya no se encuentra disponible para la venta.
 Inicias la preparación	Estado: Iniciar preparación Al iniciar la preparación de la orden, el stock pasa a un estado llamado "Reserva Reconocida". El ítem no está disponible para la venta, pero tampoco desaparece del inventario.
 Después de confirmar la preparación del pedido	El ítem solo deja de figurar en inventario (las reservas de stock pasan a cero) cuando se produce la actualización del producto.

En la sección de **Productos>Gestión de Stock** encontrarás 4 columnas distintas para validar el stock de tus productos.



The screenshot shows the 'Gestión del stock' interface. On the left is a sidebar with navigation options: Transacciones, Cargar XML, Seguimiento de Pedidos, Productos (selected), Precios, Lista de precios, Reglas de precio, Stock, Gestión del stock, Categorías, and Marcas. The main area has a search bar 'Buscar productos, SKU o ID' and four filter buttons: 'Última actualización: Todo', 'Reservado: Todo', 'Disponibles: Todo', and 'Almacen: Todo'. Below is a table with columns: Producto, Almacén, ID del SKU, Última actualización, Reservado, Enviados, Disponibles, Activar reservas, Stock (with a toggle), and Última actualización. Three rows are visible, each with a product name, 'Stock principal', and numerical values in the 'Reservado', 'Enviados', and 'Disponibles' columns.

- **Disponibles:** Indica las unidades disponibles para la venta
- **Reservado:** Indica las unidades que pertenecen a órdenes que aún no se han comenzado a preparar o cuyo pago no se ha aprobado
- **Enviados:** corresponde a unidades que pertenecen a órdenes donde ya se inició la preparación
- **Última Actualización:** Refiere a cuál fue la última cantidad actualizada

Gestión de Órdenes: Estados de Pedidos

Te contamos cómo gestionar tus pedidos de forma eficiente.

Es importante que cambies el estatus de tus pedidos para indicar que los mismos ya están siendo gestionados, de esta forma evitarás su autocancelación por falta de estatus. **(Plazo máximo de respuesta por parte del Seller: 1 día natural).**

Los cambios de estatus se deben realizar en dos módulos distintos de la plataforma:

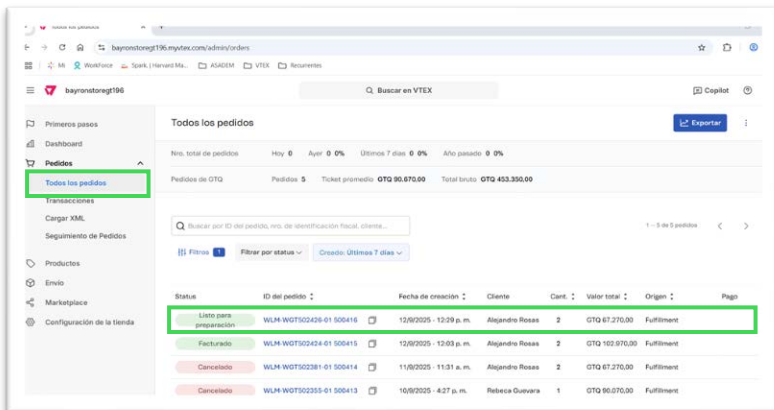
1. Módulo de Todos los pedidos
2. Módulo de Seguimiento de pedidos

Módulo: Todos los Pedidos

1. Identifica el pedido

Busca un pedido específico utilizando la barra de búsqueda global con los filtros disponibles en la plataforma.

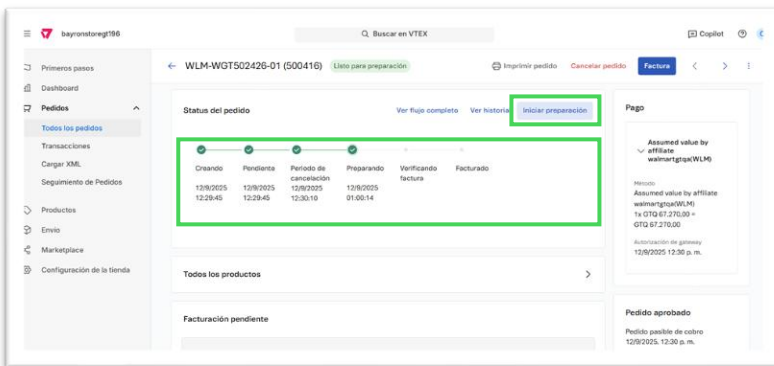
Ingresa al dar clic en el pedido.



2. Revisa el estatus del pedido

Revisa el apartado de estatus del pedido para validar la etapa en la que se encuentra.

Deberás indicar cuando inicies la Preparación de cada uno de tus pedidos.

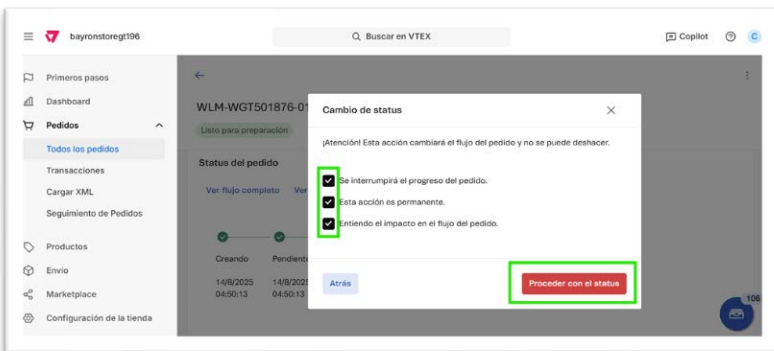


3. Inicia la Preparación

Haz clic en Inicial preparación

Deberás aceptar los **términos de cambio de estatus** marcando cada opción

Al finalizar da clic en **Proceder con el estatus**.



Gestión de Órdenes: Estados de Pedidos

Te contamos cómo gestionar tus pedidos de compra de forma eficiente.

Consejo Profesional:

Recuerda **facturar en el módulo de Todos los pedidos** para poder continuar con el flujo de tus pedidos después de iniciar la preparación de cada una. Luego de haber completado este paso continúa la gestión en el módulo de **Seguimiento de pedidos**.

Módulo: Seguimiento de Pedidos

1. Identifica el pedido

Busca un pedido específico utilizando la barra de búsqueda global, recuerda **ajustar los filtros** conforme lo necesites.

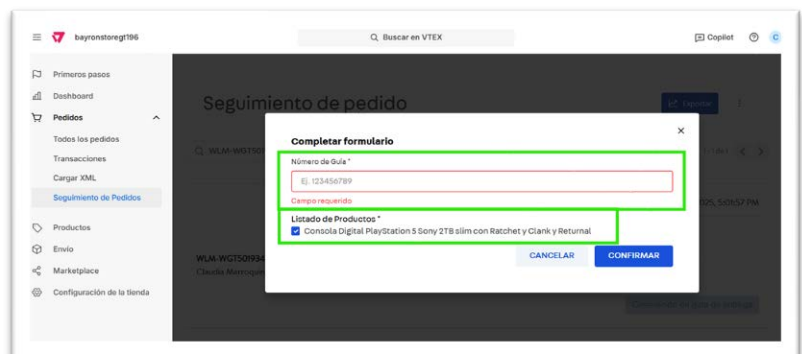
Visualizarás el flujo de gestión del pedido de tu interés.



2. Genera una guía de entrega

Da clic en el botón **Generar la guía de entrega**, completa el campo requerido y selecciona los productos entregados.

Al finalizar da clic en Continuar

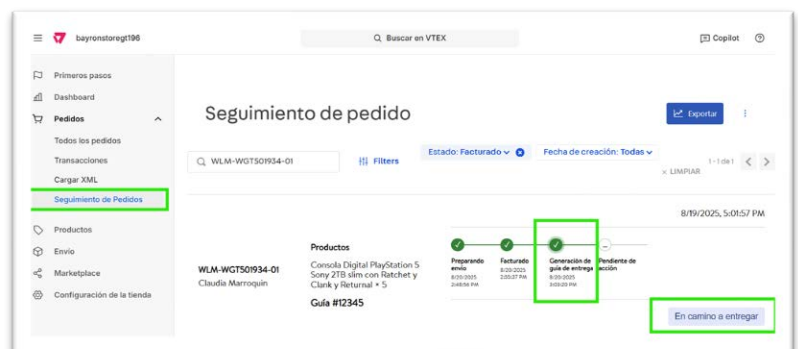


3. Actualiza el estatus "En camino a entregar"

Haz clic en la opción **En camino a entregar** y espera que la pantalla refresque automáticamente.

VTEX tarda aproximadamente 15 segundos en reflejar los cambios realizados.

Una vez procesado el cambio, verás un nuevo estatus en pantalla.



Gestión de Órdenes: Estados de Pedidos

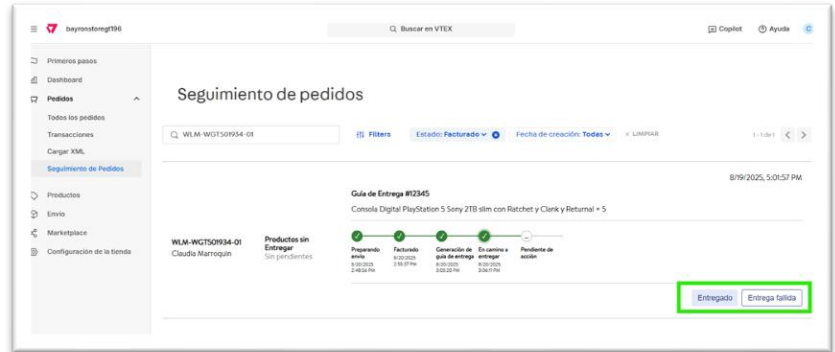
Te contamos cómo gestionar tus pedidos de compra de forma eficiente.

4. Indica si el pedido fue Entregado o si hubo una Entrega fallida.

Selecciona una opción según corresponde a tu pedido

Entregado: El proceso finaliza

Entrega fallida: El sistema habilitará Intentos adicionales para que puedas indicar en la plataforma los nuevos estatus de tu pedido.



En caso de tener una entrega fallida, el sistema te permitirá realizar un total de hasta **3 intentos de entrega**, deberás repetir la actualización de cada paso hasta marcar la orden como **Entregado** o acabar la totalidad de los intentos de entrega en caso que la orden no pueda ser entregada al cliente y marcar **“No se pudo entregar”**

Ejemplos de Flujos Completos en Seguimiento de Pedidos

- Pedido **Entregado** sin intentos fallidos



- Pedido **Entregado** con intentos fallidos:



- Pedido **con tres intentos fallidos** (No pudo ser entregado)



Consejo Profesional:

¡Mantén tus métricas bajo control!

Las métricas operativas se calculan únicamente a partir de las actualizaciones que realices en el módulo de seguimiento de pedidos. Esta es la única forma en que Walmart Marketplace valida las fechas de entrega y confirma el cumplimiento de On Time Delivery.

Actualiza siempre tu información a tiempo para evitar impactos en tu desempeño.

Gestión de Órdenes: Facturación

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

El envío de facturas debe realizarse en dos pasos:

Paso 1: Facturación desde “Cargar XML”

Además de cargar la factura en el pedido, es necesario hacerlo también desde la opción **'Cargar XML'**. Esta funcionalidad permite entregar la factura a Walmart, lo cual es indispensable para que puedan procesar el pago al Seller.

1. Acceda al modulo de **'Cargar XML'**.
2. Ubique el pedido deseado. Los pedidos con facturación pendiente se mostrarán como XML Pendiente en la columna de estatus.
3. Haga click en el botón **“+ Cargar XML”**



Estatus	ID	Fecha y hora	Vendedor	Cantidad	Producto	Acción
XML Pendiente	WLM-WG1501888-01	18/8/2025 - 10:31 a. m.	Alejandro Rosas	1	GTQ 190	+ Cargar XML
XML Cargado	WLM-WG1501888-01	18/8/2025 - 10:06 a. m.	Rebeca Guevara	2	GTQ 67,270	+ Cargar XML
XML Cargado	WLM-WG1501888-01	14/8/2025 - 5:27 p. m.	Alejandro Rosas	2	GTQ 67,270	+ Cargar XML
XML Pendiente	WLM-WG1501876-01	14/8/2025 - 4:50 p. m.	Claudia Marroquín	1	GTQ 190	+ Cargar XML
XML Pendiente	WLM-WG1501874-01	14/8/2025 - 4:47 p. m.	Claudia Marroquín	1	GTQ 330	+ Cargar XML
XML Pendiente	WLM-WG1501869-01	14/8/2025 - 4:42 p. m.	Claudia Marroquín	1	GTQ 670	+ Cargar XML
XML Pendiente	WLM-WG1501868-01	14/8/2025 - 4:40 p. m.	Claudia Marroquín	1	GTQ 190	+ Cargar XML

4. Al hacer clic en **'+ Cargar XML'**, se abrirá una ventana emergente para subir la factura en formato XML. Puedes arrastrar el archivo directamente o seleccionarlo desde el explorador de archivos. **(Solo podrás subir un archivo)**
5. Además de cargar el archivo XML, es necesario confirmar los productos del pedido relacionados con la factura que se está subiendo.
6. Finalmente, haz clic en **'Validar'** para completar el proceso.

Consideraciones:

- Solo se permite subir un archivo.
- En caso de error, puedes cargarlo nuevamente; el nuevo archivo reemplazará automáticamente al anterior.
- Recuerda que únicamente se aceptan documentos en formato XML.

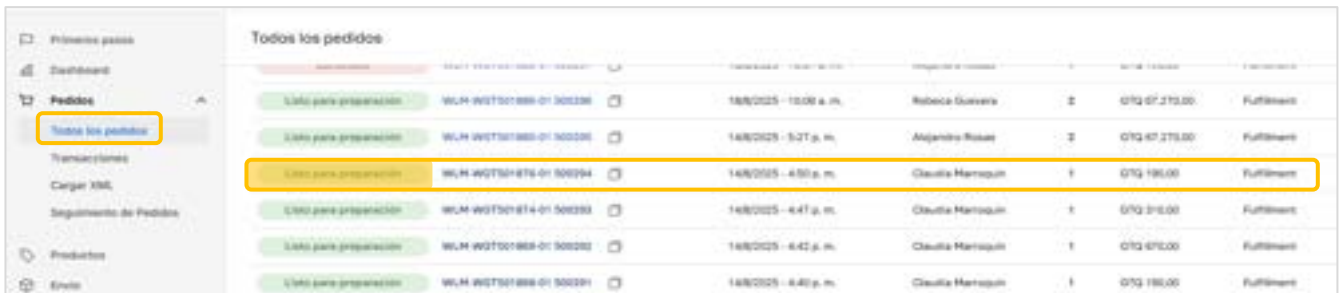


Gestión de Órdenes: Facturación

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

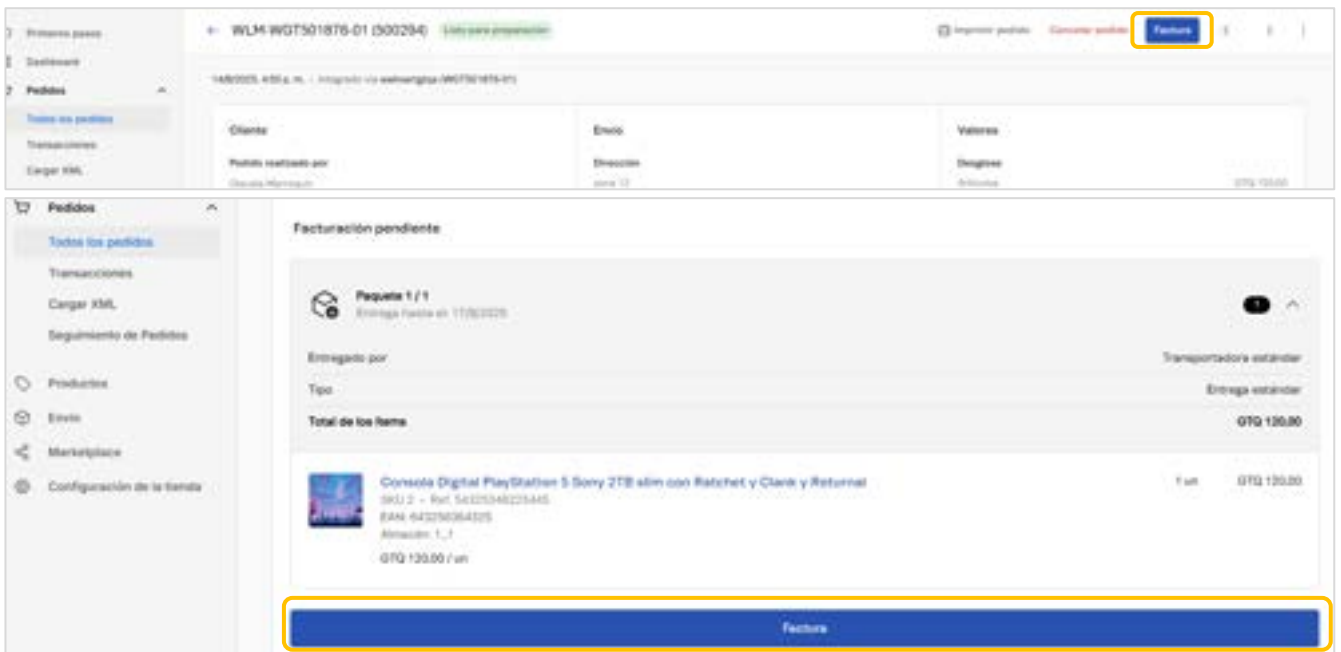
Paso 2: Facturación desde "Todos los Pedidos"

1. Ingrese a la sección '**Todos los pedidos**' y localice el pedido deseado. Los pedidos que aún no han sido facturados mostrarán el estatus 'Listo para preparación'



Estado	ID del pedido	Fecha	Nombre del cliente	Cantidad	Precio	Estado de cumplimiento
Listo para preparación	WLM-WGT501868-01-500236	18/02/25 - 10:00 a. m.	Rebeca Guivera	2	QTQ 67.270,00	Fulfillment
Listo para preparación	WLM-WGT501868-01-500236	18/02/25 - 5:27 p. m.	Alejandra Rojas	2	QTQ 47.270,00	Fulfillment
Listo para preparación	WLM-WGT501876-01-500294	18/02/25 - 4:50 p. m.	Claudia Harroquin	1	QTQ 130,00	Fulfillment
Listo para preparación	WLM-WGT501874-01-500293	18/02/25 - 4:47 p. m.	Claudia Harroquin	1	QTQ 016,00	Fulfillment
Listo para preparación	WLM-WGT501868-01-500292	18/02/25 - 4:42 p. m.	Claudia Harroquin	1	QTQ 670,00	Fulfillment
Listo para preparación	WLM-WGT501868-01-500291	18/02/25 - 4:40 p. m.	Claudia Harroquin	1	QTQ 130,00	Fulfillment

2. Dentro del detalle del pedido, haga clic en el botón '**Facturar**', ubicado en el encabezado del pedido o al final del listado de ítems



WLM-WGT501876-01-500294 Listo para preparación

18/02/25, 4:50 p. m. - Ingresado via whatsapp (WGT501876-01)

Cliente	Envío	Valores
Perfil realizado por Claudia Harroquin	Descripción envío 12	Desglose Artículo QTQ 130,00

Facturación pendiente

Paquete 1 / 1
Entrega Factura en 17/02/2025

Entregado por: Transportadora estándar
Tipo: Entrega estándar

Total de los ítems: QTQ 130,00

Producto	Cantidad	Precio
Consola Digital PlayStation 5 Sony 2TB slim con Ratchet y Clank y Returnal SKU 2 - Ref: 54325348225445 EAN: 642250364325 Almacen: 1_1 QTQ 130,00 / un	1 un	QTQ 130,00

Factura

Gestión de Órdenes: Facturación

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

3. Una vez se haya dado clic en **'Facturar'**, se mostrarán 3 opciones:

- a) **Enviar la factura con la referencia de los ítems:** Para facturar el pedido haciendo referencia a los ítems del paquete.
- b) **Enviar una sola factura:** para facturar ítems específicos del paquete
- c) **Solicitar factura:** te permite notificar al ERP de tu tienda para que genere una factura

Facturar pedido

- Enviar la factura con la referencia de los ítems
Enviar la factura con la referencia del contenido del paquete
- Enviar una sola factura
Enviar factura sin la referencia de los ítems
- Solicitar factura
Notificar al ERP

4. Se debe completar la información solicitada según la opción seleccionada y, finalmente, hacer clic en **'Guardar factura'**

Enviar una sola factura

Guardar factura

Valor

Puedes facturar el valor sobre el pedido

Total (OTD 18000)

Valor

OTD: 18000

Detalles de facturación

Número de factura

URL de factura

Clave de factura

Fecha de emisión

08/19/2020

Únicamente deberás llenar los campos marcados en amarillo, el resto de campos no son obligatorios.

5. Finalmente, no olvides darle clic a la opción de **"Iniciar preparación"** dentro de la orden en el Bloque de Status de Pedido para cambiar el estado de tu orden y evitar auto cancelaciones por falta de gestion.

Gestión de Órdenes: Embalaje

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¡Evita que tus productos se dañen! Échale un vistazo a las siguientes recomendaciones para preparar pedidos.

Embalaje

- Para que tu mercadería no sea visible desde el exterior, utiliza estos productos para embalar:

Productos para embalar

Sí



Cajas



Sobres



Flyers bien sellados

No



Bolsas de papel Kraft o de comercios

Consejo profesional

Coloca la factura o boleta dentro de la caja junto con el producto. De esta forma, te aseguras que este documento llegue en buenas condiciones a destino.

- Para el embalaje es importante diferenciar los productos según sus categorías
- Puedes utilizar cajas, sobres o flyers reciclados siempre y cuando se encuentren en buen estado, sin olores ni manchas de líquidos que puedan dañar o contaminar el contenido.
- Al utilizar cajas debes asegurarte de que estén correctamente acolchadas por dentro y selladas para proteger los productos.

☀ Gestión de Órdenes: Embalaje

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¡Evita que tus productos se dañen! Échale un vistazo a las siguientes recomendaciones para preparar pedidos.

Embalaje

Toma en cuenta el orden correcto que deben tener los productos al momento de empacarlos

ARRIBA Frágiles y livianos

AL MEDIO Peso medio y moldeables

ABAJO Duros y pesados



Evitar sobrepasar las dimensiones de la caja

No se deben utilizar cajas de limpieza e higiene para empacar productos comestibles para evitar contaminación cruzada.



Toxico separado de lo comestible

Gestión de Órdenes: Embalaje

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¡Evita que tus productos se dañen! Échale un vistazo a las siguientes recomendaciones para preparar pedidos.

Pallets

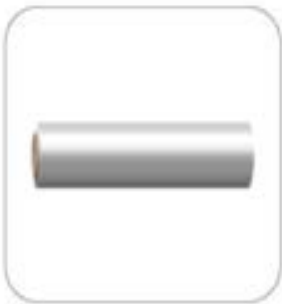
Estiba (colocación):

- Coloca las cajas así:
 - o Las livianas encima de las pesadas para prevenir que los productos se aplasten y se dañen.
 - o Las que tienen productos líquidos ponlas debajo de las cajas con productos sólidos. Así evitas que se dañe toda la carga en caso de que haya fuga de líquidos.

Fijación:

- Fija la carga con estos métodos para mantener su estabilidad:

Materiales para fijar tus productos



Strecht film



Cinta de acero, PVC o propileno film



Funda de plástico retráctil

Gestión de Órdenes: Embalaje

Guía paso a paso para vendedores que inician su camino en el Marketplace

¡Evita que tus productos se dañen! Échale un vistazo a las siguientes recomendaciones para preparar pedidos.

Relleno

- Rellena las cajas., considerando estos materiales:

Materiales de relleno para cajas

SI	No
Envoltorio de burbujas	Bolas de espuma de polietileno
Hojas de papel enteras	Tiras de espuma
Almohadillas de aire inflables	Papel arrugado
Lamina de goma espuma de polietileno	Tiras de papel
	Virutas de polietileno

- Utiliza 5 cm de material acolchado entre cada uno de los artículos y el interior de la caja.
- Agita la caja después de empaquetarla para que te asegures que los productos no se muevan.

4

Devoluciones y Garantías

¿Cómo funcionan las devoluciones y garantías en Walmart Marketplace?

Las devoluciones o garantías de un pedido pueden iniciarse **por solicitud del cliente**, debido a fallos o daños en los productos, errores al momento de realizar la orden, expectativas no cumplidas, entre otras situaciones.

Para solicitar la devolución o garantía en sistema, el cliente realiza el proceso iniciando sesión en su cuenta dentro de la página www.walmart.com.gt y envía un formulario de solicitud con evidencias. Este formulario es revisado por el equipo de **Atención a Sellers** de Walmart quienes aprueban o rechazan la solicitud según la información que comparte el cliente.

Escenarios de Órdenes

Escenarios	¿El cliente puede cancelar?	¿El cliente puede pedir devolución?	¿El cliente puede solicitar garantía?
Pedido no ha sido entregado	Si - cuando la orden aun no va en ruta No - si la orden va en camino	No	No
Pedido ya fue entregado	No	Si	Si - si el producto aplica

¿Cómo saber si has recibido una Devolución o Garantía?

Si una solicitud de devolución o garantía de un pedido es aprobada por Walmart luego de la revisión de evidencias, estarás recibiendo un correo de Alerta automático con los detalles de la orden afectada.

Cómo Seller, tendrás la oportunidad de aceptar o rechazar cada solicitud y gestionarla dentro de la plataforma.

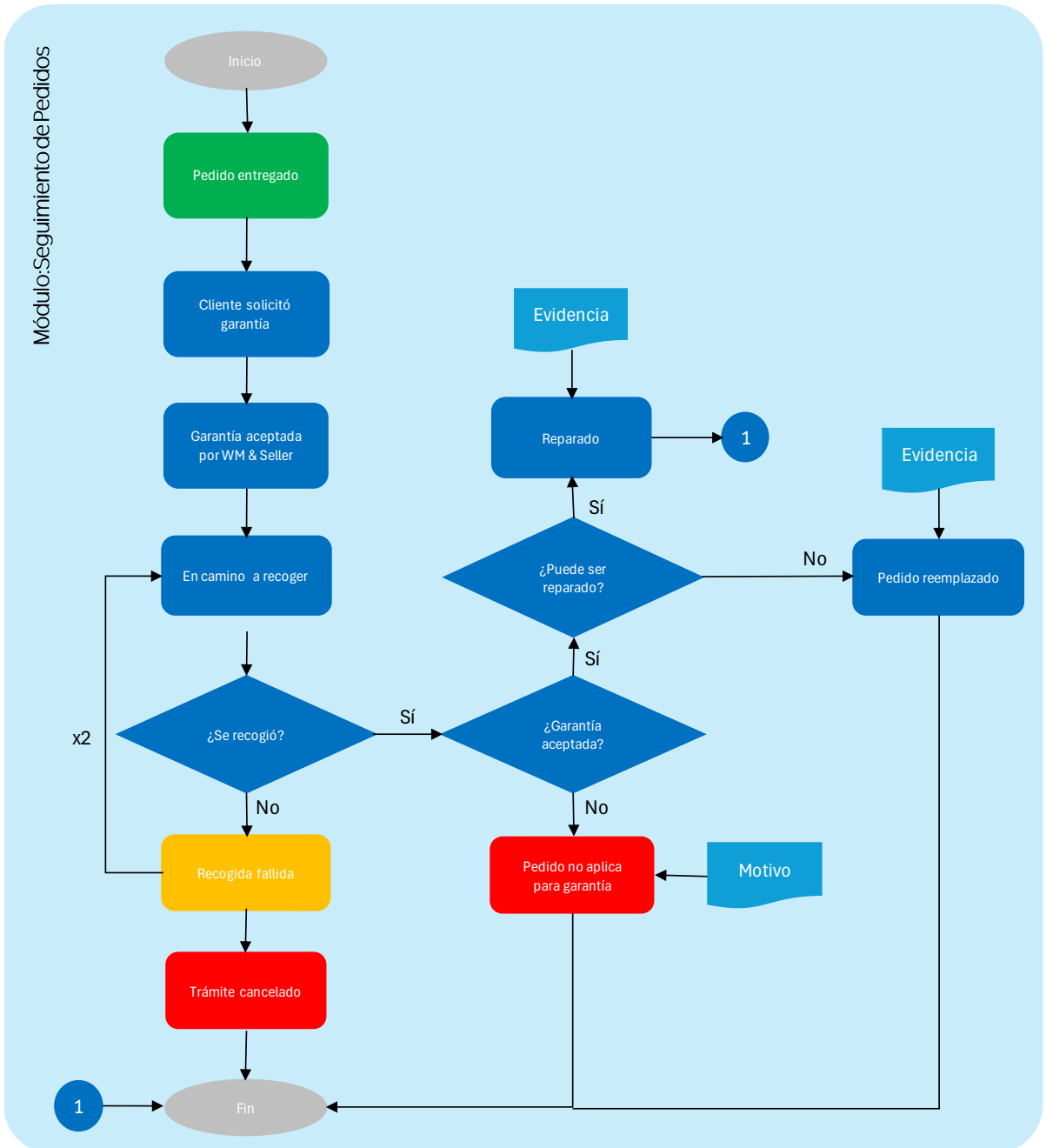
Aprende a Gestionar tus Pedidos

Te contamos cómo gestionar tus pedidos de compra de forma eficiente.

Flujo de Garantías

El proceso de aplicación de garantía se inicia únicamente a partir de una solicitud del cliente y puede activarse solo después de que el pedido haya sido entregado.

El siguiente diagrama muestra de manera clara y estructurada el flujo completo de aplicación de garantía.



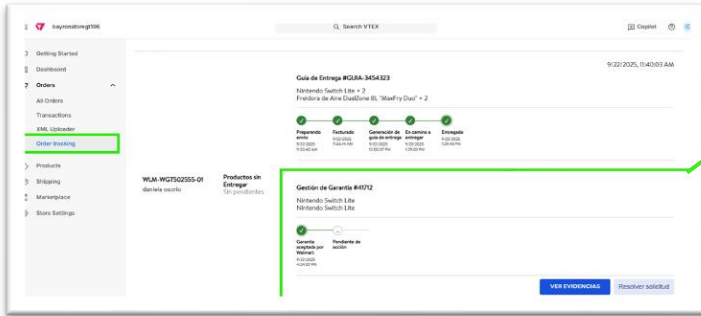
🌟 Aprende a Gestionar tus Pedidos

Te contamos cómo gestionar tus pedidos de compra de forma eficiente.

Paso a Paso para resolver una Garantía o Devolución

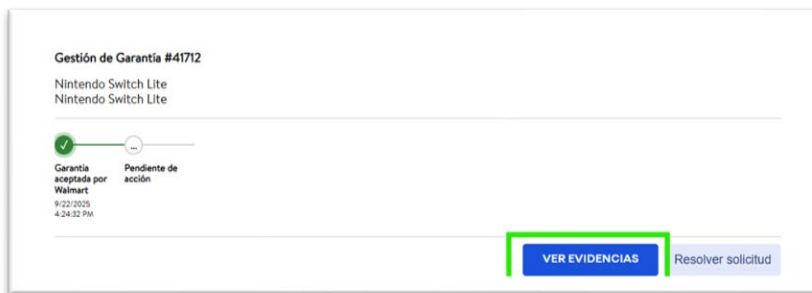
PASO 1: Seguimiento de Pedidos

Buscar el pedido individualmente a través de la barra de búsqueda ingresando en # de pedido. luego Revisar el apartado de **Gestión de Garantía o Gestión de Devolución**



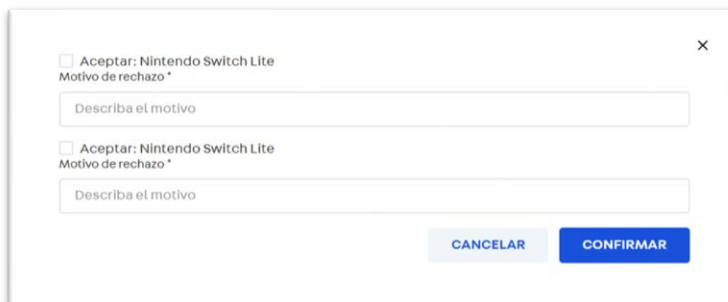
PASO 2: Revisar las evidencias proporcionadas por el cliente

Deberás revisar las evidencias cargadas por el cliente (motivo de gestión y fotografías de referencia) para conocer la razón de la solicitud en **Ver Evidencias**



PASO 3: Aprobar o rechazar la solicitud

Deberás resolver la solicitud de garantía o devolución y actualizar el estatus de esta gestión paso a paso dentro de la opción **Resolver Solicitud**



Para Aceptar: Selecciona los productos, NO debes llenar los campos de comentarios. Finalmente da clic en **CONFIRMAR**

Para Rechazar: Llena los comentarios con Descripción de motivo de rechazo y da clic en **CONFIRMAR**