



Clasificación: Pública

GUÍA DE SOPORTE A USUARIOS

Sistema FactureHoy

FHK2-MANSOPUSR-P

Índice

1. INTRODUCCIÓN	2
2. PREGUNTAS FRECUENTES (F.A.Q.)	4
2.1. ¿QUÉ ES UNA FACTURA ELECTRÓNICA?	4
2.2. ¿QUÉ ES COMPROBANTE FISCAL DIGITAL POR INTERNET?	4
2.3. AL REGISTRAR LA SOLICITUD DEL SERVICIO.	4
2.3.1. ¿QUÉ ES “RAZÓN SOCIAL”?	4
2.3.2. ¿QUÉ ES EL IDENTIFICADOR DE CANAL DE VENTAS Y PARA QUÉ SIRVE?	4
2.3.3. EL SITIO ME PONE POR DEFAULT EL VALOR 2886 JPCOMO IDENTIFICADOR. ¿DEBO DEJARLO ASÍ?	5
2.3.4. A PESAR DE SELECCIONAR EL LOGO DE MI EMPRESA CON EL BOTÓN “EXAMINAR”, NO LOGRO HACER QUE ÉSTE SE REGISTRE. ¿QUÉ DEBO HACER?	5
2.3.5. ¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DE SELLO DIGITAL PARA COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET Y DÓNDE LO PUEDO SOLICITAR?	6
2.3.6. ¿QUÉ ES LA FIEL (FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA)?	6
2.3.7. A PESAR DE HABER ESPECIFICADO LA DIRECCIÓN DE MIS ARCHIVOS DE LLAVE PRIVADA (.KEY) Y DE CERTIFICADO DE SELLO DIGITAL, EL SISTEMA ME MARCA ERROR Y ME DICE QUE NO LOS HE PROPORCIONADO. ¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO?	7
3. ACERCA DEL SISTEMA DE SOPORTE.	8
3.1. CORREO ELECTRÓNICO.	8
3.2. TELÉFONOS DE CONTACTO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.	8
3.3. DIRECTORIO DE NUESTRAS OFICINAS.	9
3.4. SOPORTE POR CHAT.	10

1. INTRODUCCIÓN

Para tener acceso al “servicio de soporte a usuarios” debe contar con los siguientes elementos (que servirán para identificar la cuenta contratante que - solicita el soporte):

- A. Datos del RFC y Razón Social.-** RFC del emisor contratante y la Razón Social del emisor contratante.
- B. Numero de contrato.-** Identificador del servicio contratado con Facturehoy.
- C. Login de usuario.-** Login de la cuenta contratante. En caso que la verificación esté relacionada con un nuevo cliente primero hay que buscarlo para asegurarse que no exista. Para buscar un cliente se escribe parte de la razón social del mismo o el RFC.
- D. Equipo con conexión a Internet.-** Contar con una computadora con acceso a Internet y un explorador de internet:
 - Internet Explorer 6 o superior.
 - Firefox 3.0 o superior.
 - Safari 3 o superior.
 - Firefox 3.0 o superior.
 - Google Chrome.

¿Qué pasa si no tengo mi login de usuario?

En caso de que no cuente con el login de usuario de la cuenta contratante se solicitará el correo electrónico de la cuenta contratante para validar por medio de éste la cuenta de acceso.

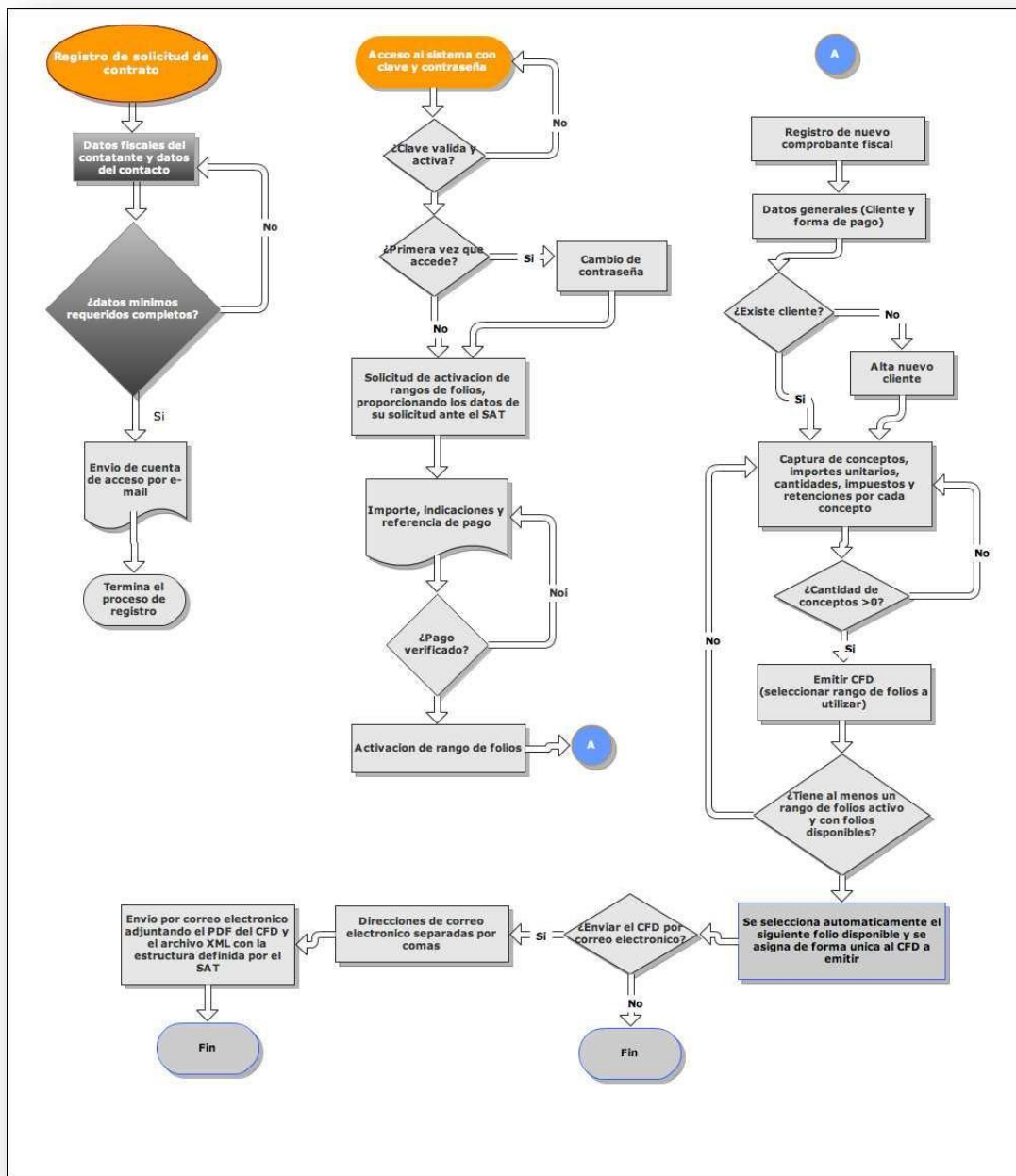
Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

* En caso de que usted solicite soporte a través de correo electrónico, únicamente se le permitirá hacerlo desde las cuentas de e-mail registradas en su contratación de servicios.

Como uno de los servicios de FactureHoy.com, una vez identificada la cuenta contratante, se podrán dar de alta más contactos para la solicitud de atención a usuarios.

A continuación se muestra el diagrama desde el Registro de la cuenta de usuario hasta el uso de la aplicación y emisión del comprobante.

Proceso General de Operación de FactureHoy.



2. PREGUNTAS FRECUENTES (F.A.Q.)

2.1. ¿QUÉ ES UNA FACTURA ELECTRÓNICA?

La factura electrónica en México es un tipo de comprobante fiscal digital y se define como un documento digital con validez legal, que utiliza estándares técnicos de seguridad internacionalmente reconocidos, para garantizar la integridad, confidencialidad, autenticidad, unicidad y no repudio del documento.

FUENTE: SAT (SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA)

2.2. ¿QUÉ ES COMPROBANTE FISCAL DIGITAL POR INTERNET?

Es un mecanismo alternativo de comprobación de ingresos, egresos y propiedad de mercancías en traslado por medios electrónicos que utiliza tecnología digital en su generación, procesamiento, transmisión y almacenamiento de datos 100% digital. Éste maneja auténtico, íntegro, único y que será aceptado igual que el comprobante fiscal impreso.

FUENTE: SAT (SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA)

2.3. AL REGISTRAR LA SOLICITUD DEL SERVICIO.

2.3.1. ¿QUÉ ES “RAZÓN SOCIAL”?

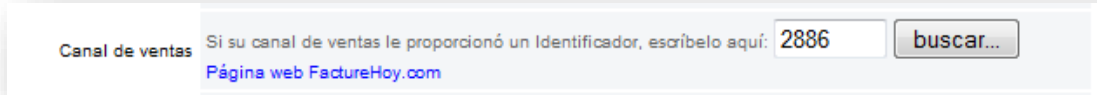
Es el nombre y firma de una empresa por los cuales es conocida (i.e. Certus Aplicaciones Digitales S.A. de C.V.). Que para la versión de CFDI 4.0 se elimina la denominación fiscal. Quedando como (Certus Aplicaciones Digitales)

2.3.2. ¿QUÉ ES EL IDENTIFICADOR DE CANAL DE VENTAS Y PARA QUÉ SIRVE?

Si algún representante de Certus Aplicaciones Digitales S.A. de C.V. te proporcionó algún identificador de canal de ventas deberás ingresarlo para poder obtener distintos beneficios como descuentos y promociones.

2.3.3. EL SITIO ME PONE POR DEFAULT EL VALOR 2886 COMO IDENTIFICADOR. ¿DEBO DEJARLO ASÍ?

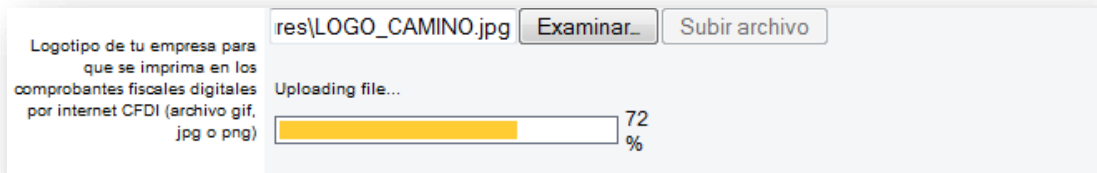
Si no tienes ningún otro identificador de canal de ventas no te preocupes, puedes dejar el número que el sitio pone por default.



Canal de ventas Si su canal de ventas le proporcionó un Identificador, escríbelo aquí: 2886 buscar...
Página web FactureHoy.com

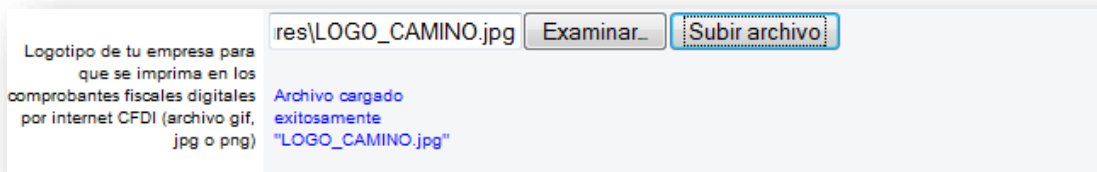
2.3.4. A PESAR DE SELECCIONAR EL LOGO DE MI EMPRESA CON EL BOTÓN “EXAMINAR”, NO LOGRO HACER QUE ÉSTE SE REGISTRE. ¿QUÉ DEBO HACER?

Recuerda que una vez que has seleccionado la ruta al archivo .gif, .jpg o .png con el botón “Examinar...” es necesario que presiones el botón “Subir Archivo” para poder hacer la transferencia a nuestro servidor. Te aparecerá una pantalla como la siguiente:



Logotipo de tu empresa para que se imprima en los comprobantes fiscales digitales por internet CFDI (archivo gif, jpg o png) res\LOGO_CAMINO.jpg Examinar... Subir archivo
Uploading file... 72 %

Y finalmente, aparecerá una leyenda que te indicará si la transferencia fue exitosa.



Logotipo de tu empresa para que se imprima en los comprobantes fiscales digitales por internet CFDI (archivo gif, jpg o png) res\LOGO_CAMINO.jpg Examinar... Subir archivo
Archivo cargado exitosamente "LOGO_CAMINO.jpg"

2.3.5. ¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DE SELLO DIGITAL PARA COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET Y DÓNDE LO PUEDO SOLICITAR?



Son certificados expedidos por el SAT para uso específico de Comprobantes Fiscales Digitales. Por medio de ellos el contribuyente podrá sellar electrónicamente la cadena original de los comprobantes que emita en cada una de sus sucursales; así se tendrá identificado el origen del comprobante fiscal digital, junto con la unicidad y las demás características que tienen los certificados digitales (Integridad, no repudio, autenticidad y confidencialidad). El contribuyente puede optar por pedir un sello digital para cada una de las sucursales, establecimientos o locales, donde emita comprobantes fiscales digitales.

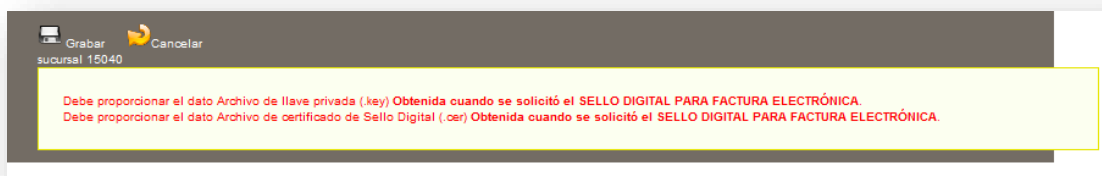
Nota: La FIEL no es válida para la generación de sello digital del CFD.

2.3.6. ¿QUÉ ES LA FIEL (FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA)?

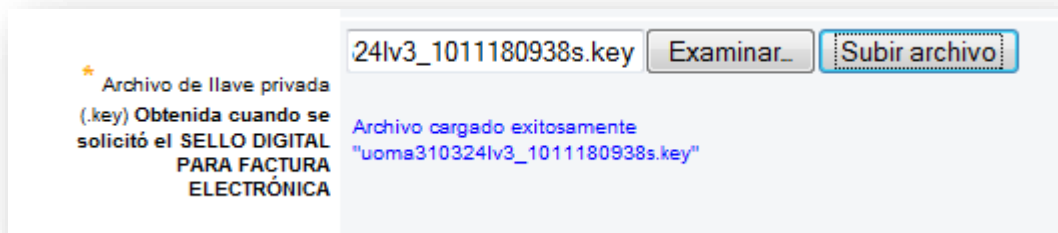
Es un conjunto de datos asociados a un mensaje, que permiten asegurar la identidad del contribuyente y la integridad (no modificación posterior) del mensaje. Además de contar con un certificado digital expedido por el SAT o por un prestador de servicios de certificación autorizado por Banco de México, esta firma tiene las cualidades de Reconocimiento por el marco legal, Fiabilidad técnica basada en infraestructura de llave o clave pública, otorgando las garantías de Integridad, No repudio, Autenticidad y Confidencialidad.

FUENTE: SAT (SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA)

2.3.7. A PESAR DE HABER ESPECIFICADO LA DIRECCIÓN DE MIS ARCHIVOS DE LLAVE PRIVADA (.KEY) Y DE CERTIFICADO DE SELLO DIGITAL, EL SISTEMA ME MARCA ERROR Y ME DICE QUE NO LOS HE PROPORCIONADO. ¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO?



Recuerda que una vez que hayas especificado la dirección de los archivos especificados con el botón “Examinar...” es necesario que presiones el botón “Subir Archivo” para poder hacer la transferencia a nuestro servidor. Te aparecerá una pantalla como la siguiente:



3. ACERCA DEL SISTEMA DE SOPORTE.

A través de nuestro portal, tendrás acceso a los datos de contacto y a la guía de soporte. A continuación se muestra las opciones de soporte con la que cuenta FactureHoy:

3.1. CORREO ELECTRÓNICO.

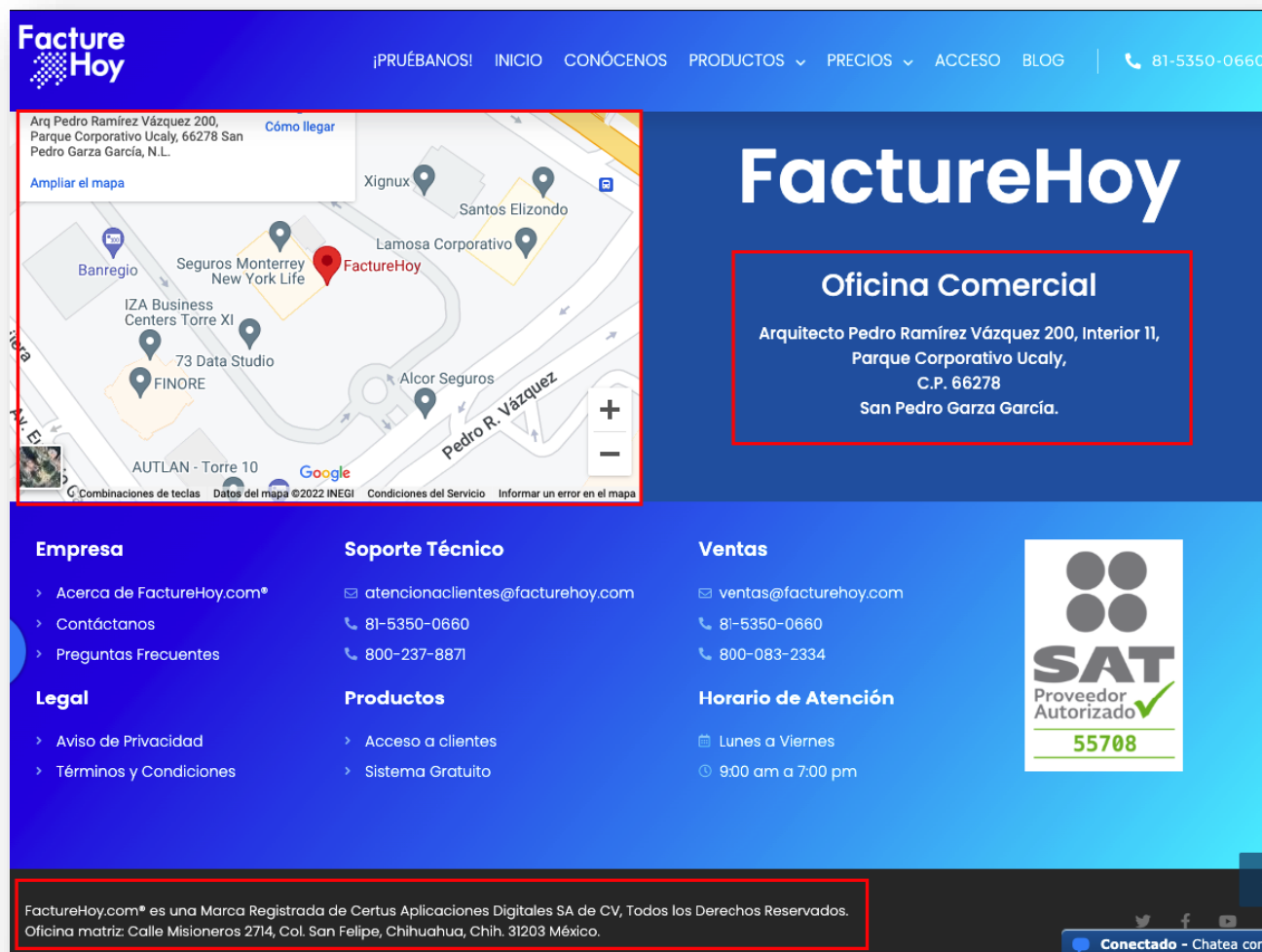
Soporte Técnico	Ventas
✉ atencionacientes@facturehoy.com	✉ ventas@facturehoy.com
☎ 81-5350-0660	☎ 81-5350-0660
☎ 800-237-8871	☎ 800-083-2334

3.2. TELÉFONOS DE CONTACTO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.



The screenshot shows the FactureHoy website with a blue header and a white sidebar. The main content area is divided into three columns: Empresa, Soporte Técnico, and Ventas. The Empresa column lists links to 'Acerca de FactureHoy.com*', 'Contáctanos', and 'Preguntas Frecuentes'. The Soporte Técnico column lists the email 'atencionacientes@facturehoy.com' and phone numbers '81-5350-0660' and '800-237-8871'. The Ventas column lists the email 'ventas@facturehoy.com' and phone numbers '81-5350-0660' and '800-083-2334'. A 'Legal' section is also visible with links to 'Aviso de Privacidad' and 'Términos y Condiciones'. A 'Productos' section lists 'Acceso a clientes' and 'Sistema Gratuito'. A 'Horario de Atención' section lists 'Lunes a Viernes' and '9:00 am a 7:00 pm'. A SAT logo is displayed on the right. A 'CONTACTO -' pop-up window is visible in the bottom right corner, showing the phone number '81-5350-0660' and the email 'ventas@facturehoy.com'. A 'Conectado - Chatea con nosotros' button is also present.

3.3. DIRECTORIO DE NUESTRAS OFICINAS.



FactureHoy

¡PRUEBANOS! INICIO CONÓCENOS PRODUCTOS ▾ PRECIOS ▾ ACCESO BLOG | 81-5350-0660

Arq Pedro Ramírez Vázquez 200,
Parque Corporativo Ucaly, 66278 San
Pedro Garza García, N.L.

FactureHoy

Oficina Comercial

Arquitecto Pedro Ramírez Vázquez 200, Interior 11,
Parque Corporativo Ucaly,
C.P. 66278
San Pedro Garza García.

Empresa

- > Acerca de FactureHoy.com*
- > Contáctanos
- > Preguntas Frecuentes

Legal

- > Aviso de Privacidad
- > Términos y Condiciones

Soporte Técnico

✉ atencionaclientes@facturehoy.com

☎ 81-5350-0660

☎ 800-237-8871

Productos

- > Acceso a clientes
- > Sistema Gratuito

Ventas

✉ ventas@facturehoy.com

☎ 81-5350-0660

☎ 800-083-2334

Horario de Atención

📅 Lunes a Viernes

🕒 9:00 am a 7:00 pm

SAT
Proveedor Autorizado
55708

FactureHoy.com* es una Marca Registrada de Certus Aplicaciones Digitales SA de CV, Todos los Derechos Reservados.
Oficina matriz: Calle Misioneros 2714, Col. San Felipe, Chihuahua, Chih. 31203 México.

Conectado - Chatea con

3.4. SOPORTE POR CHAT.



Registro de datos para iniciar con la atención por chat.

Ventas / Soporte...

Hola es un gusto atenderte.

Déjanos tus datos para iniciar el chat:

Preséntese *

correo@dominio.com

Número de teléfono

Iniciar chat

Ventas / Soporte...

Número de teléfono

Elija un departamento *

1.- Ventas

Mensaje *

Iniciar chat

zendesk

A través de la herramienta del chat puedes ponerte en contacto con nosotros y resolver tus dudas acerca de nuestro servicio, técnicas o de la herramienta.
Si tienes alguna duda o sugerencia no dudes en contactarnos, recuerda que estamos para servirte.

4. Versión

Número de versión	Fecha liberación	Revisión y Actualización:	Resumen del cambio
1.1	20/05/2022	José Emmanuel López Cabrera (Coordinación de atención a clientes).	Revisión y actualización del manual, se actualizan fotmato y datos de contacto.
1.0	10/10/2017	Coordinación de atención a clientes.	Revisión y actualización del manual, se actualizó logo, no existen cambios.
1.0	08/06/2016	Coordinación de atención a clientes.	Creación del manual de usuario.