



Público

GUÍA DE SOPORTE A USUARIOS

Sistema FactureHoy

FHK2-MANSOPUSR_V1.6-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 387561 COMO 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	9
3.5	SOPORTE POR WHATSAPP	11

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 servicio.-** 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 corroborar si existe registro. 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 / Edge 91 superior.
 - Firefox 3.0 o superior.
 - Safari 3 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.

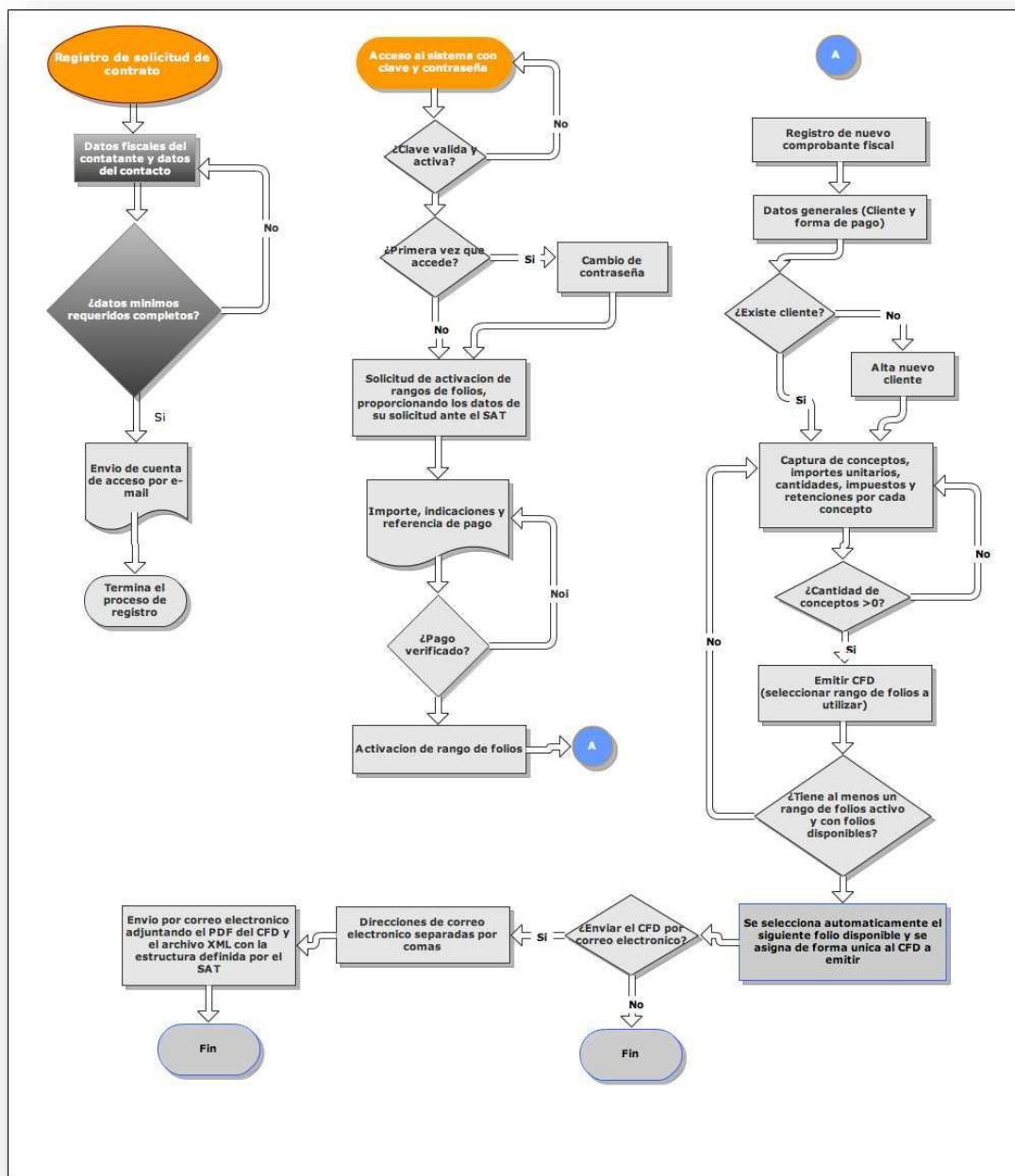
Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

* 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”?

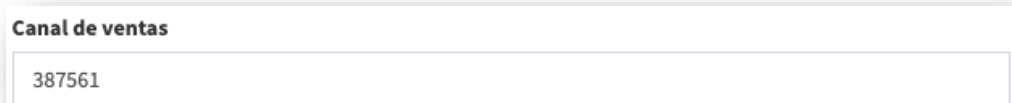
Es el nombre y firma de una empresa por los cuales es conocida (ej. Certus Aplicaciones Digitales). Antes de la versión de CFDI 4.0 se mantenía la denominación fiscal (Certus Aplicaciones Digitales S.A. de C.V.)

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 387561 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.

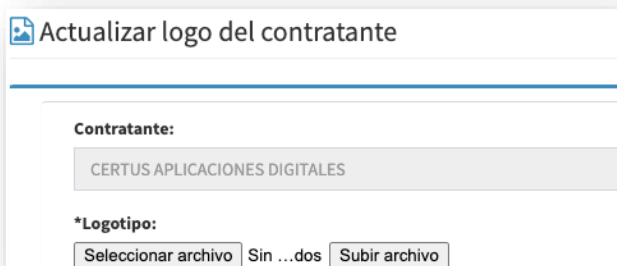


Canal de ventas

387561

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 .jpg o .png con el botón “Seleccionar archivo...” es necesario que presiones el botón “Subir Archivo” para poder hacer la transferencia a nuestro servidor. Te aparecerá una pantalla como la siguiente:



Actualizar logo del contratante

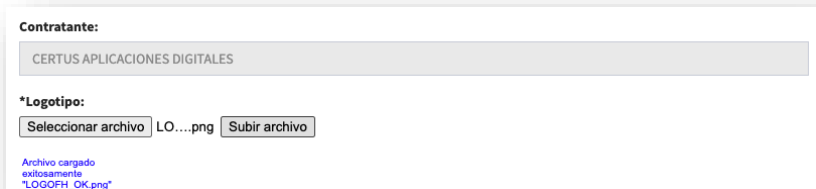
Contratante:

CERTUS APLICACIONES DIGITALES

*Logotipo:

Seleccionar archivo Sin ...dos Subir archivo

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



Contratante:

CERTUS APLICACIONES DIGITALES

*Logotipo:

Seleccionar archivo LO...png Subir archivo

Archivo cargado exitosamente
"LOGOFH_OK.png"

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

2 **SOLICITA UN CERTIFICADO DE SELLO DIGITAL** para Comprobantes Fiscales Digitales por Internet ante el SAT, para ello necesitarás tu FIEL. Si necesitas asesoría contáctanos a contacto@facturehoy.com como resultado de este paso, el SAT te proporcionará los siguientes datos: archivo .CER del Certificado de Sello digital, archivo de llave privada .KEY de Sello Digital, contraseña que estableciste para el SELLO DIGITAL y número de serie del Certificado de Sello Digital

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.

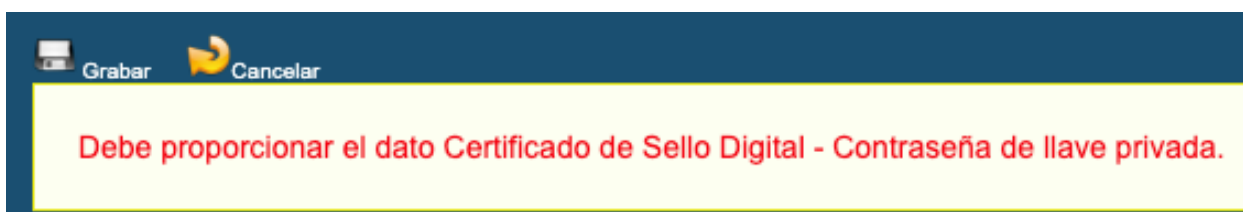
Nota: La FIEL no es válida para la generación de sello digital del CFD.

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. Actualmente no es posible para los PACs, usar la FIEL para generar el sellado y timbrado de un CFDI.

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:



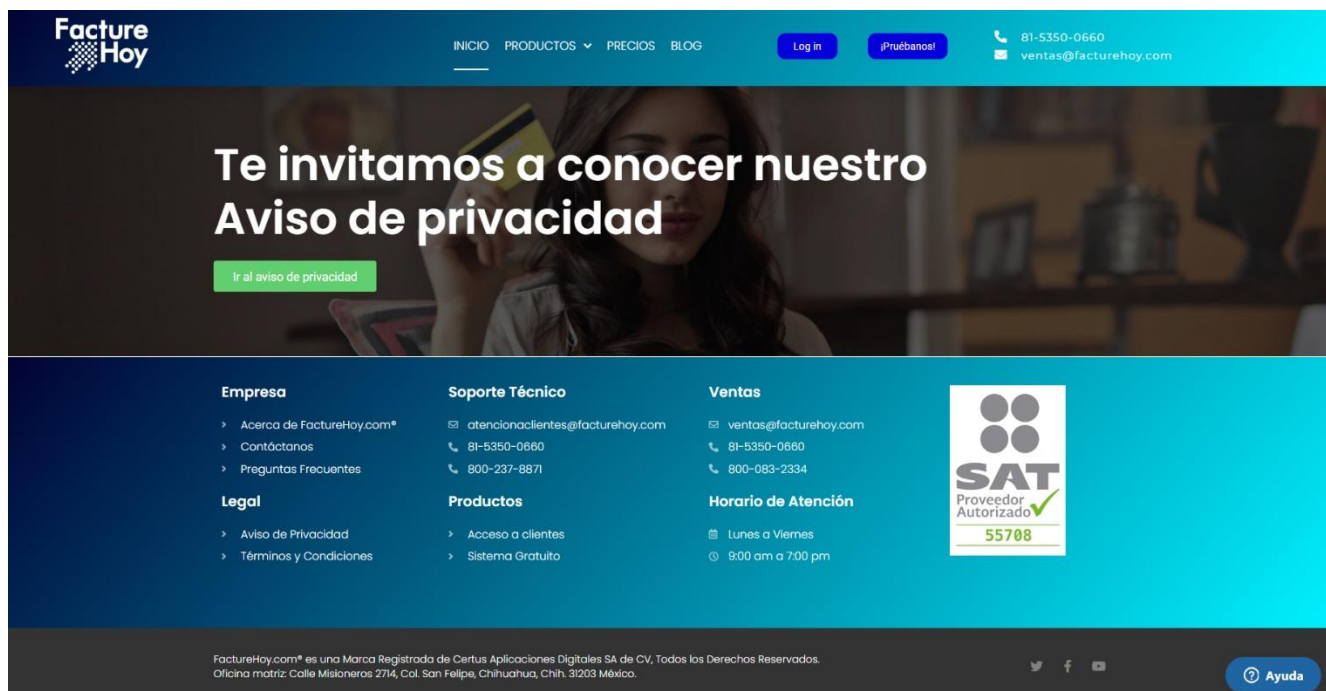
3. ACERCA DEL SISTEMA DE SOPORTE

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
✉ atencionaclientes@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 interface. At the top, there is a navigation bar with links for INICIO, PRODUCTOS, PRECIOS, and BLOG. A 'Log in' button and a '¡Pruébanos!' button are also present. The main banner features a woman holding a credit card and the text 'Te invitamos a conocer nuestro Aviso de privacidad' with a button to 'Ir al aviso de privacidad'. The footer contains contact information for Empresa, Soporte Técnico, and Ventas, along with a 'Legal' section and a 'Horario de Atención' (9:00 am a 7:00 pm). A SAT Proveedor Autorizado 55708 logo is displayed on the right side of the footer.

3.3 DIRECTORIO DE NUESTRAS OFICINAS

Datos de direcciones de oficina matriz y comercial.

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
Oficina comercial: Arq. Pedro Ramírez Vázquez 200, Int. 11, Parque Corporativo Ucaly, San Pedro Garza García, N.L. 66278

3.4 SOPORTE POR CHAT



The screenshot shows the FactureHoy website's 'Contáctanos' (Contact Us) page. The page features a large hero image of a woman talking on a phone. Below the hero image, there are three main service tiles: 'Horario' (Hours), 'Ventas' (Sales), and 'Soporte' (Support). The 'Soporte' tile is highlighted with a red arrow pointing to a chat support form on the right side of the page. The form is titled 'Ventas / Soporte Técnico' and contains the following fields: 'Nombre' (Name), 'Correo electrónico' (Email), 'Número de teléfono (opcional)' (Optional phone number), and 'Mensaje' (Message). There is also a 'zendesk' logo and an 'Enviar mensaje' (Send message) button. Below the main tiles, there is a section for 'Contáctenos' with fields for 'Nombre', 'Empresa', 'Email', and 'Teléfono'.

Registro de datos para iniciar con la atención por chat.

Ventas / Soporte Técnico

Lo sentimos, no estamos conectados en este momento. Déjenos un mensaje y nos pondremos en contacto con usted pronto.

Nombre

Correo electrónico

Número de teléfono (opcional)

Mensaje

zendesk

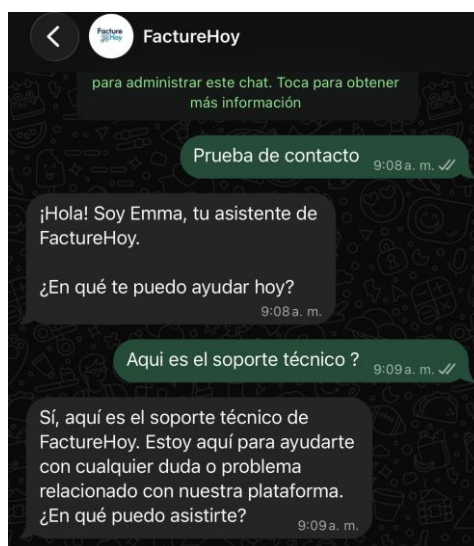
Enviar mensaje

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.

3.5 SOPORTE POR WHATSAPP

Existe la posibilidad de también contactarse a través de la WhatsApp del chat puedes ponerte en contacto tanto con el equipo de ventas como de soporte técnico y resolver tus dudas acerca de nuestro servicio.



4. Control de versiones

Número de versión	Fecha liberación	Revisión y Actualización	Resumen del cambio
1.6	05/08/2026	José Emmanuel López Cabrera Coordinación de Atención a Clientes	Se ajustan datos de direccion de oficina, así como el nuevo Chat por WhatsApp para asistencia a clientes.
1.5	02/01/2026	José Emmanuel López Cabrera Coordinación de Atención a Clientes	Revisión periódica sin cambios
1.5	01/07/2025	José Emmanuel López Cabrera Coordinación de Atención a Clientes	Revisión periodica y actualización de pantallas asi como corroboración de datos en general que estén actualizados
1.4	26/11/2024	José Emmanuel López Cabrera Coordinación de Atención a Clientes	Revisión periodica y actualización de pantallas asi como corroboración de datos en general que estén actualizados
1.3	23/05/2024	José Emmanuel López Cabrera Coordinación de Atención a Clientes	Revisión periodica y actualización de pantallas asi como corroboración de datos en general que estén actualizados
1.2	22/05/2024	José Emmanuel López Cabrera Coordinación de Atención a Clientes	Revisión periodica y actualización de pantallas asi como corroboración de datos en general que estén actualizados
1.1	30/06/2023	José Emmanuel López Cabrera Coordinación de Atención a Clientes	Revisión periodica y corroboración de datos en general que estén actualizados.
1.1	18/11/2022	José Emmanuel López Cabrera Coordinación de Atención a Clientes	Revisión y actualización del manual, se actualizan fotmato y datos de contacto
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