

Guía Rápida del Usuario

Para reportar consultas o
problemáticas relativas a
Comprobantes Fiscales

INTRODUCCIÓN.

Sr. Contribuyente:

Usted puede reportar por internet la problemática o necesidad de servicio o asesoría referente a estos temas, ingresando a la página del Servicio de Administración Tributaria [SAT] en Mi Portal, mediante su clave del Registro Federal de Contribuyentes y su Contraseña (antes CIEC).

Para garantizar la correcta y oportuna atención de su caso deberá identificar claramente su necesidad y generar un caso de “Aclaración”, “Orientación” o “Queja”, de acuerdo al tipo de consulta y/o problemática relativa a los esquemas de Comprobación Fiscal Vigentes:

Esquema de Comprobación	Detalle del esquema de Comprobación
Factura Impresa	Comprobantes Fiscales Impresos con Código de Barras Bidimensional Comprobantes Fiscales Impresos por Impresor Autorizado.
CFD (FactElectrónica)	Factura Electrónica.
CFDI (CFD Internet)	Factura Electrónica a través de internet (esquema vigente a partir de 2011).

CRITERIOS QUE DEBE DE CONSIDERAR AL IDENTIFICAR SU SITUACIÓN

Para facilitar el correcto direccionamiento de la problemática o consulta le recomendamos identificar en la tabla siguiente la situación que presenta, misma que deberá considerar al momento de enviar su caso a través de “Mi Portal” de la página de internet del SAT:

Situación que se presenta	Servicio	Trámite	Asunto
Error en el acceso u operación de las siguientes Aplicaciones: <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de series y folios de comprobantes fiscales con código de barras. Verificación de Comprobantes Fiscales Impresos. 	Queja		Factura Impresa/ Sistemas
Consultas fiscales o de operación sobre esquema de comprobantes fiscales impresos.	Orientación	Factura Impresa	Operación o Fiscal
Envío su Reporte Mensual de CFD al SAT y como resultado del procesamiento de su archivo, obtuvo un error relacionado con formato de archivo o tipo de reporte incorrecto.	Queja		FactElectrónica/ Reporte Mensual

Situación que se presenta	Servicio	Trámite	Asunto
<p>Error en el acceso u operación de las siguientes Aplicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de folios y envío de reportes mensuales. • Aplicación para verificar la estructura, el sello y cadena original de un CFD. • Descarga de Archivos para validación fuera de línea de folios y certificado. • Aplicación para verificar el folio, serie, número y año de la Factura Electrónica, así como la vigencia del Certificado de Sello Digital. 	Queja		FactElectrónica/ Sistemas
Consultas fiscales o de operación sobre esquema de Factura Electrónica (CFD).	Orientación	FactElectrónica	Operación o Fiscal
Consultas fiscales, de operación o técnicas relacionadas con Proveedor Autorizado de Comprobantes Fiscales Digitales (PACFD).	Orientación	FactElectrónica	PACFD
<p>Error en el acceso u operación de las siguientes Aplicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio gratuito de generación de CFDI ofrecido por el SAT. • Servicio para consultar, cancelar y recuperar Facturas Electrónicas (CFDI). • Servicio de Validación de CFDI. • Aplicación para verificar la estructura, el sello y cadena original de un CFDI. 	Queja		CFD Internet/ Sistemas
Consultas fiscales o de operación sobre el esquema de Factura Electrónica a través de Internet (CFDI).	Orientación	CFD Internet	Operación o Fiscal
Si es Proveedor Autorizado de Certificación (PAC) y requiere enviar una consulta técnica, si la consulta es fiscal o de operación ver CFDI Internet- Operación o Fiscal.	Orientación	CFD Internet	PAC Tecnología
Consultas relacionadas con Aplicación Gratuita para la emisión y certificación de Facturas Electrónicas a través de Internet (CFDI) que ofrecen los Proveedores Autorizados de Certificación (PAC).	Aclaración	CFD Internet	Servicio Gratuito de PAC

OPERACIÓN DE LA APLICACIÓN.

Para efectos prácticos, la “Guía Rápida para la Atención de Problemáticas o Consultas Relativas a **Comprobantes Fiscales**” describe el ingreso y autenticación del contribuyente o representante legal en SaC y los pasos para generar el Caso que corresponde a la situación que presenta.

Ingreso y autenticación en SAC

En este apartado describe el proceso para ingresar y autenticarse a “Mi portal”, con el fin de iniciar la creación de un caso, de acuerdo a la situación en la que se encuentre, dentro de su equipo de cómputo, mismo que deberá de contar con servicio de internet, proceso que se realizará en su Portal Personalizado que se encuentra ubicado dentro de la página oficial del SAT de acuerdo con las siguientes instrucciones:

- 1). En una computadora con servicio de Internet, capture la dirección electrónica que corresponde a la Página del SAT, como se establece.

Dirección electrónica de la Página del SAT.



- 2). Se despliega el portal del Servicio de Administración Tributaria y localiza dentro de la misma, el recuadro **Mi portal (Trámites y Servicios)**, como se indica.

Portal del SAT.

Trámites y servicios

Lunes 06 de marzo de 2017 Inicio / Iniciar sesión
¿Olvidaste tu contraseña?

Buzón tributario Declaraciones Factura electrónica RFC Trámites Servicios Consultas

Ingresar a Mi portal para realizar, entre otros, **los siguientes trámites:**

- ▶ Orientación y aclaraciones
- ▶ Donatarias y donaciones
- ▶ Créditos fiscales
- ▶ Sugerencias o reconocimientos

Mi portal

RFC:

Contraseña:

Destacados

- ▶ Citas
- ▶ Verificación de comprobantes
- ▶ Pago referenciado
- ▶ CertiSAT
- ▶ Opinión del cumplimiento

Accesos directos

- ▶ Catálogo de trámites
- ▶ Formas fiscales
- ▶ Software
- ▶ Calendario fiscal
- ▶ Hojas de ayuda (eScinco)

Avisos

- ▶ Solución al problema en la versión 6.0.2 y posteriores de Safari al autenticarse con firma electrónica.
- ▶ Si actualizaste Java a una versión superior de 1.7.0.21 configura con el siguiente **procedimiento**.

Av. Hidalgo 77, Col. Guerrero, C.P. 06300, Ciudad de México.
Atención telefónica 01 56 627 22 728, desde Estados Unidos y Canadá 1 877 44 88 728.

Comentarios sobre este sitio de internet Reglas de navegación

La información publicada en este portal no crea derechos ni establece obligaciones distintos de los contenidos en las disposiciones fiscales vigentes.
Servicio de Administración Tributaria. Algunos derechos reservados © 2013

- 3). En el recuadro de **Mi portal** se autenticará, digitando la información solicitada por el aplicativo, con base en las siguientes instrucciones:

Nombre del campo	Información a seleccionar o capturar.
RFC:	Ingrese su RFC a 12 posiciones si se trata de una persona moral o 13 posiciones si se trata de una persona física. Ejemplo: AAA999999XXX o BBBB999999ZZZ
Clave:	Digite su contraseña CIECF. Ejemplo: *****

- 4). Concluida la captura de RFC y Contraseña (antes CIECF), dará un clic al botón [Iniciar Sesión].

Recuadro: Mi portal.

Mi portal

RFC:

Contraseña:



CLAVES DE USUARIO INCORRECTAS.

- 5). En el supuesto de ser incorrecto el RFC o la contraseña no se le permitirá el ingreso a Mi portal y automáticamente se despliegan los siguientes mensajes respectivamente.

Mensajes.

Mi portal
No se encontró el RFC que
proporcionó
Aceptar

Mi portal
Usuario / clave inválida
Aceptar

- 6). Dé un clic en **[Aceptar]**, desaparece el anterior mensaje, y los campos de RFC y Clave se presentan en blanco para que capture en forma correcta sus datos de acuerdo con lo descrito en el inciso 3).

CLAVES DE USUARIO CORRECTAS.

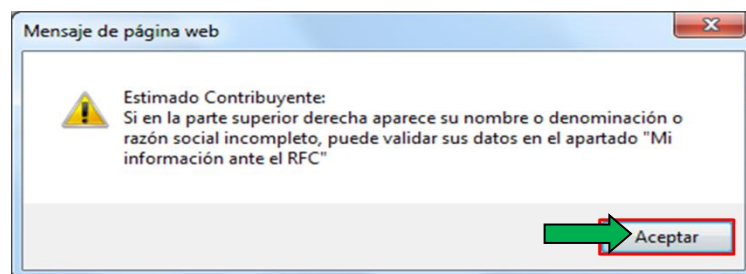
- 7). De ser correctos los datos capturados, se despliega el siguiente mensaje, usted se enterará de su contenido y para concluir el ingreso seleccione la opción **[Sí]**, como se expone:

Mensaje.



- 8). Con la acción anterior, se despliega el siguiente mensaje, usted se enterará de su contenido y elegirá la opción **[Aceptar]**, como se muestra:

Mensaje.



- 9). Se despliega la pantalla “Bienvenido a su Portal Personal”, con el menú principal de Servicios por Internet, localizado a la izquierda de la pantalla, como se ilustra.

Pantalla: Bienvenido a su Portal Personal.

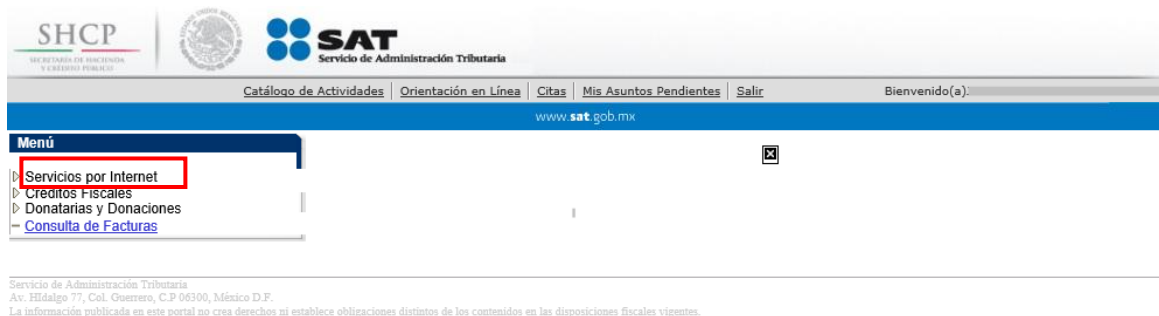


Generación del Caso de Aclaración, Orientación Fiscal o Queja.

En este apartado describe el proceso para operar y enviar a la autoridad fiscal un caso de Aclaración, Orientación Fiscal o Queja respecto a la situación en la que se encuentre, de acuerdo con las siguientes instrucciones:

- 10). Dé un clic en la opción **Servicios por Internet** contenida en el menú principal, como se exhibe.

Pantalla: Bienvenido a su Portal Personal.



- 11). Se despliega el menú **Servicios por Internet** en dos presentaciones, localice las opciones de **Aclaraciones, Orientación Fiscal o Queja** y dé un clic en la que corresponda, dentro del menú en forma de listado o dentro del menú de fólderes, como se establece.



- 12). Se despliega la pantalla del servicio seleccionado, en este caso se presenta como ejemplo el de **Orientación Fiscal**, misma que despliega en forma automática sus datos generales, como se observa:

Pantalla: Orientación.



Nota: El medio de contacto es una opción que nos permite mantenerlo informado sobre el estado o la respuesta de su caso adicional a la consulta vía Internet, si así lo desea puede dar clic en la opción “Modificar medio de Contacto” y seleccionar “Correo electrónico”, a dicha dirección se le notificará sobre el estado de su caso mediante los respectivos Acuses que genera el sistema.

- 13). Capture o seleccione la información solicitada en el recuadro Descripción del Servicio correspondiente al Caso de Orientación que presentará, de acuerdo con las siguientes instrucciones:

Nombre del campo	Información a seleccionar o capturar.
Servicio	Se asignará automáticamente la leyenda Orientación .
Trámite	<p>Dé un clic en el icono ubicado al final del campo y se muestra el Catálogo de Trámites con las siguientes opciones:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>ACTUALIZACIÓN DE RFC AUTORIZACIONES CFD INTERNET COMPENSACIÓN COMPROBANTES DECLARACIONES DEVOLUCIONES EXP DE DOCUMENTOS FACTURA ELECTRÓNICA FACTURA IMPRESA FEDATARIOS GARANTÍAS INSCRIP EN EL RFC MULTAS OTROS PARCIALIDADES PREGUNTAS FRECUENTES</p> </div> <p>Del catálogo mostrado dé un clic en la opción que corresponda a su situación considerando la tabla que se presenta en el apartado “Criterios que debe considerar al Identificar su Situación”</p>
Asunto	Capture en este campo el “Asunto” que corresponda al tipo de situación en la que se encuentre considerando la

	tabla que se presenta en el apartado “ Criterios que debe considerar al Identificar su Situación ”
Descripción	Capture una breve redacción de la situación, problemática o consulta para facilitar su atención.

- 15). Concluida la captura de información de la pantalla Servicio de Orientación, la misma se visualizará como se expone.

Pantalla: Servicio de Orientación.

- 16). Concluida la captura de la información y adjuntado en su caso el archivo correspondiente, dará un clic en el botón **Enviar** y con esta acción se transmitirá a la autoridad fiscal su caso presentado por internet.

- 17). Al generarse el número de folio el sistema presenta el botón del Acuse de Recepción donde se le informa a partir de qué fecha puede consultar el estado o la respuesta de su Caso.