



MANUAL DE USUARIO

SERVICIO GRATUITO EMISIÓN

OCTUBRE 2025

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Propósito.....	4
3.	Políticas de Operación	4
4.	Políticas de Confidencialidad de Datos Personales usados en el sistema	4
5.	Firma de Manifiesto.....	4
6.	Preguntas frecuentes del sistema.....	5
7.	Pre-requisitos.....	6
8.	Registro de usuarios	6
8.1.	Firma Manifiesto	10
9.	Acceso al portal.....	12
10.	Página principal.....	13
10.1.	Registro de Certificado	13
10.2.	Soporte.....	15
10.3.	Cambiar contraseña	15
10.4.	Consultar	16
10.5.	Emitir	18
10.6.	Emisión de pagos.....	23
10.7.	Cancelación CFDI	28
10.8.	Consultar Pagos.....	30
10.9.	Cancelar Pagos	32
11.	Servicio.....	34
11.1.	Atención de incidentes.....	34
11.2.	Datos de soporte.....	34
11.3.	SLA comprometido.....	35

1. Introducción

El Portal Gratuito de Emisión de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) de Estela permite la emisión individual de CFDI sin adendas.

Este aplicativo garantiza la emisión de CFDI conforme a las especificaciones técnicas y de negocio establecidas por la normatividad vigente, y opera de acuerdo con los niveles de servicio establecidos por el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Esta versión del manual es aplicable a CFDI 4.0 y complementos de pago 2.0.

Las funcionalidades básicas del sistema incluyen:

- Precarga de los datos fiscales del emisor.
- Carga del o los Certificados de Sello Digital (CSD) del emisor.
- Generación del documento digital para su validación y certificación, cumpliendo con las especificaciones técnicas del Anexo 20.
- Validación y certificación (timbrado) del documento digital.
- Almacenamiento del CFDI conforme a la normatividad vigente.
- Permite al emisor consultar, guardar o imprimir los CFDI durante los 3 meses posteriores a su certificación.
- Envío del CFDI al SAT en un plazo máximo de 72 horas desde la certificación del comprobante.

Para utilizar la aplicación gratuita de emisión de CFDI de Estela, es necesario firmar un acuerdo contractual de seguridad y confidencialidad de la información.

Este documento detalla los prerequisites, el proceso de registro, el acceso al aplicativo una vez registrado como usuario, y los procesos de emisión y consulta de CFDI.

2. Propósito

El presente manual tiene como finalidad facilitar al usuario el uso oportuno y ágil del Aplicativo Gratuito de Comprobantes Fiscales Digitales a través de Internet de Estela.

3. Políticas de Operación

- **PRIMERA.** Se constituye como Sistema de Emisión de Comprobantes Fiscales Digitales a través de Internet (CFDI).
- **SEGUNDA.** Las dudas que en su caso se presenten sobre la operación en el sistema deberán canalizarlas vía correo electrónico al buzón de Soporte.
- **TERCERA.** Este manual de usuario aplica para todos los perfiles del Sistema.
- **CUARTA.** El Sistema cuenta con único acceso mediante Nombre de Usuario y Contraseña
- **QUINTA.** Queda estrictamente prohibido prestar o compartir cuentas de acceso a otras personas que puedan hacer mal uso de la información, la responsabilidad en el uso de la cuenta es sólo del titular y las acciones derivadas del mal uso de la información serán sobre el responsable.
- **SEXTA.** Es responsabilidad del usuario garantizar la veracidad y consistencia de la información, así como protegerla y emitirla de manera oportuna, asegurando que responda a sus intereses. Así como, implementar mecanismos de seguridad que apoyen y permitan llevar a cabo esta actividad teniendo como resultado, el otorgar los niveles de seguridad en la herramienta.

4. Políticas de Confidencialidad de Datos Personales usados en el sistema

AVISO DE PRIVACIDAD - DATOS PERSONALES

ESTELA es una marca comercial, propiedad de la compañía **MILANSERA S.L.** con ID. No. B05364427, líderes en compliance y transparencia digital. **MILANSERA S.L.** ejerce una situación de control sobre la compañía **Servicio y Soporte en Tecnología Informática, S.A. de C.V. ("SSTI")**, con domicilio en Av. Paseo de la Reforma 296, Piso 19, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. Este **Aviso de Privacidad** es aplicable a SSTI (identificado en adelante bajo la marca ESTELA) en cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento y, con la finalidad de garantizar la privacidad de los Datos Personales, hace de su conocimiento su **Aviso de Privacidad** el cual se podrá consultar en el siguiente enlace: <https://www.estela.com/aviso-legal-estela>

5. Firma de Manifiesto

De conformidad a lo establecido en las Reglas 2.7.2.5. y 2.7.2.7 de Resolución Miscelánea Fiscal vigente o de las disposiciones equivalentes que para tales efectos emita el SAT conocidas o por conocerse se declara que:

En cumplimiento de las disposiciones antes citadas, quien suscribe manifiesta su conocimiento y autorización para que el siguiente Proveedor Autorizado de Certificación (PAC) con el número de autorización correspondiente, realice la certificación de los Comprobantes Fiscales emitidos por la razón social a quien representado (enunciada en este documento), o bien emitidos por el suscrito a título personal, y sean entregadas copia de los comprobantes que haya certificado al Servicio de Administración Tributaria SAT.

El representante legal deberá firmar electrónicamente con su e-Firma (Firma Electrónica Avanzada) el Manifiesto.

6. Preguntas frecuentes del sistema

Servicio Gratuito Emisión:

1. ¿Qué complementos se soportan en el sistema gratuito?

Solamente se soporta el complemento "Timbre Fiscal Digital" y "Recepción de Pagos."

2. ¿Se permite el manejo de adendas dentro del sistema?

No, esta fuera del alcance de este sistema.

Nomina:

3. ¿Se pueden realizar comprobantes de tipo Nómina en el sistema gratuito?

No, solamente se permiten tipo de comprobantes de Ingresos, Egresos y Pago.

Pagos:

4. ¿Se pueden hacer complementos de pago en el sistema gratuito?

Si, en el motor ya se pueden hacer también los comprobantes de pago conforme a lo solicitado por las autoridades hacendarias.

5. ¿Se pueden generar complementos de pago en el sistema gratuito de facturas que no estén emitidas en este?

Sí, es necesario que se proporcionen todos los datos del comprobante independientemente si está o no generado en el sistema.

Cancelaciones:

6. ¿Se pueden realizar cancelaciones de comprobantes emitidos?

Si, envían las peticiones al SAT de cancelación de manera automática sin necesidad de cancelar desde el Buzón Tributario.

7. ¿Se pueden realizar cancelaciones de comprobantes de pago emitidos?

Si, envían las peticiones al SAT de cancelación de manera automática sin necesidad de cancelar desde el Buzón Tributario.

7. Pre-requisitos

Los requerimientos y características generales del sistema son:

Hardware:

- Pentium IV o posterior.
- 256 MB RAM o superior.
- 2 GB Disco Duro.
- Teclado Instalado. Español México
- Mouse Instalado

Software:

- Acceso a Internet/Intranet
- Navegador web (IE, Opera, Safari, Firefox, y otros.)
- Soporte JavaScript
- Acrobat Reader

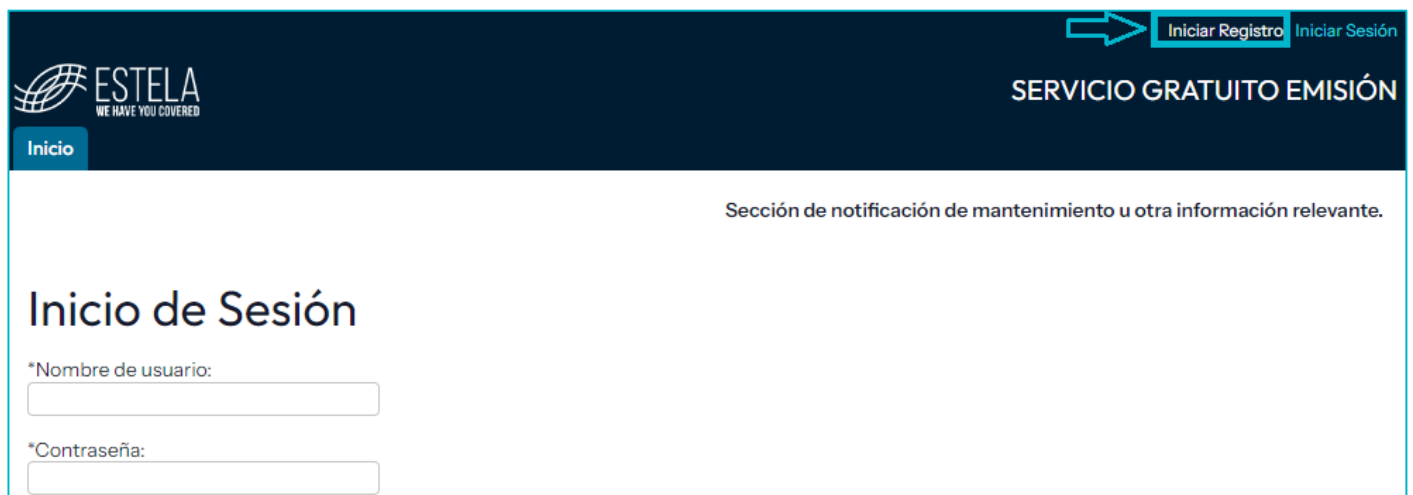
8. Registro de usuarios

A continuación, se describen los pasos para registrarse en el Sistema de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet:

- Ingrese a la siguiente URL:

<https://emisionlite.estelacfdi.mx>

Si aún no cuenta con un usuario y contraseña, deberá registrarse para obtener sus credenciales de acceso al portal. Para hacerlo, haga clic en **Iniciar Registro**, ubicado en la parte superior derecha de la pantalla siguiente:



The screenshot shows the ESTELA login interface. At the top, there is a dark blue header with the ESTELA logo on the left and navigation links 'Iniciar Registro' and 'Iniciar Sesión' on the right. Below the header, there is a section for notifications. The main content area is titled 'Inicio de Sesión' and contains two input fields: '*Nombre de usuario:' and '*Contraseña:'. The page also features the text 'SERVICIO GRATUITO EMISIÓN' and 'Sección de notificación de mantenimiento u otra información relevante.'

Se desplegará la siguiente pantalla de bienvenida, haga clic en [Regístrate aquí](#):

 **ESTELA**
WE HAVE YOU COVERED

Inicio Registro | Iniciar Sesión

SERVICIO GRATUITO EMISIÓN

Inicio

¡Bienvenido al Servicio de Factura Electrónica de Estela!

Nos interesa que tu experiencia en el servicio gratuito de Estela sea de alto valor. Solo así creemos que estarás dispuesto a utilizar otros servicios de valor agregado que tenemos para ti.

La factura electrónica es solo un primer paso para cumplir con los ordenamientos fiscales. Lo importante es aprovechar este vehículo para mejorar tu administración interna, facilitar la vida a tus contadores, mejorar la experiencia de tus clientes o contratantes y evolucionar en un nuevo mundo de comercio electrónico. Te invitamos a revisar y utilizar el resto de nuestros servicios. Estamos seguros de que podrás reconocer el valor y los importantes beneficios que obtendrás, cuando contrates otros planes que excederán tus expectativas.

Para nosotros, aun si solo usas este servicio gratuito, ya eres un cliente. Tu retroalimentación nos permitirá mejorar cada día tu experiencia con el propósito de conservarte por muchos años. Estamos conscientes de que siempre habrá oportunidad de mejora. Esperamos contar con tu apoyo y retroalimentación para que nuestro servicio sea siempre tu primera opción.

Te recordamos que para poder iniciar la emisión de Factura Electrónica es indispensable:

- Que ya cuentes con tu FIEL (Firma Electrónica) para firmar tu contrato.
- Que obtengas tu Certificado ante el SAT por medio de Internet en su página.
- Que cuentes con un correo electrónico para recibir tu contraseña.

Para obtener tus datos de acceso al sistema:

[Regístrate aquí](#)

También te recomendamos consultar:

[Manual de usuario.](#)

¡Gracias por escoger los servicios de Estela!

 **ESTELA**
WE HAVE YOU COVERED

Derechos Reservados © 2024 ESTELA
Av. Paseo de la Reforma 296, Piso 19, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México
+52 (55) 41665171 | +52 (55) 41665175 | ventas@estela.com

En la pantalla que aparece a continuación, deberá capturar los datos del Emisor:

- **RFC:** Capture el Registro Federal de Contribuyentes.
- **Nombre / Razón Social:** Capture el Nombre o Razón Social
- **Apellido Paterno:** Capture el Apellido Paterno.
- **Apellido Materno:** Capture el Apellido Materno.

Nota: Los campos marcados con * son obligatorios.

 **ESTELA**
WE HAVE YOU COVERED

Inicio Registro | Iniciar Sesión

SERVICIO GRATUITO EMISIÓN

Inicio

Solicitud de Registro

Use el siguiente formulario para registrarse al servicio gratuito.

Datos Emisor

*RFC:	Nombre / Razón Social:	Apellido Paterno:
Apellido Materno:		

Enseguida capture el Domicilio Fiscal:

- **Código Postal:** Capture el Código Postal correspondiente al domicilio, luego haga clic en **buscar** para que el sistema cargue la información de su domicilio.
- **País:** Seleccione el País correspondiente al domicilio.
- **Estado:** Seleccione el estado o entidad federativa del domicilio.
- **Municipio:** Seleccione el municipio o delegación del domicilio.
- **Colonia:** Capture el Asentamiento o la Colonia donde está ubicado el domicilio en caso de ubicaciones urbanas.
- **Localidad:** Capture la localidad en la que se encuentra su domicilio.
- **Calle:** Capture el nombre de la avenida, calle, camino, carretera, etc., en donde se encuentra ubicado el domicilio.
- **Número Exterior:** Capture el número Exterior, correspondiente al número del domicilio.
- **Número Interior:** Capture el número Interior, correspondiente al número del domicilio.
- **Referencia:** Capture alguna Referencia o información adicional para precisar la ubicación del domicilio.

Nota: Los campos marcados con * son obligatorios.

Domicilio Fiscal

*Código Postal:

Buscar

*País:

Estado:

Municipio:

Colonia:

Localidad:

Calle:

No. Exterior:

No. Interior:

Referencia:

Finalmente capture los Datos Complementarios:

- **No. Serie CSD:** Ingrese el número de Serie del Certificado de Sello Digital del Emisor.
- **Correo Electrónico:** Capture el correo electrónico del emisor.

Presione el botón **Continuar** para enviar la solicitud.

Datos Complementarios

*No. Serie CSD:

*Correo Electrónico:

Continuar

En la siguiente pantalla podrá descargar el contrato del servicio en formato PDF, para descargarlo haga clic en el link **Descargar PDF**:



Para poder continuar con el proceso es necesario seleccionar el check box aceptando los **Términos y Condiciones de Uso del Servicio**:



8.1. Firma Manifiesto

Se abrirá la siguiente pantalla en la que podrá firmar de manera electrónica el contrato, haga clic en el botón **Firma de Contrato/Manifiesto**:



Firma Manifiesto

 **ESTELA**
WE HAVE YOU COVERED

Bienvenido

En este sitio podrá firmar electrónicamente:

El Contrato de Presentación de Servicios Electrónicos.

El documento (Manifiesto) relativo al conocimiento y autorización para que Servicio y Soporte en Tecnología Informática S.A. de C.V. entregue al SAT, copia de los comprobantes que les haya certificado.

Firma de Contrato/Manifiesto ←

Requisitos para firma de los documentos.

Puede firmar con alguna de las siguientes opciones:

- Firma electrónica avanzada (e-Firma) del contribuyente que emitirá los comprobantes (Personas Físicas).
- Firma electrónica avanzada (e-Firma) de la empresa que emitirá los comprobantes (Personas Morales).

Ahora, haga clic en el botón **Firmar**:



Firma Manifiesto

 **ESTELA**
WE HAVE YOU COVERED

Firmar ←

Utilice su e-Firma:

- Persona Física: Firma electrónica avanzada (e-Firma) del contribuyente que emitirá los comprobantes.
- Persona Moral: Firma electrónica avanzada (e-Firma) de la empresa que emitirá los comprobantes o Firma electrónica avanzada (e-Firma) del representante legal de la empresa que emitirá los comprobantes.

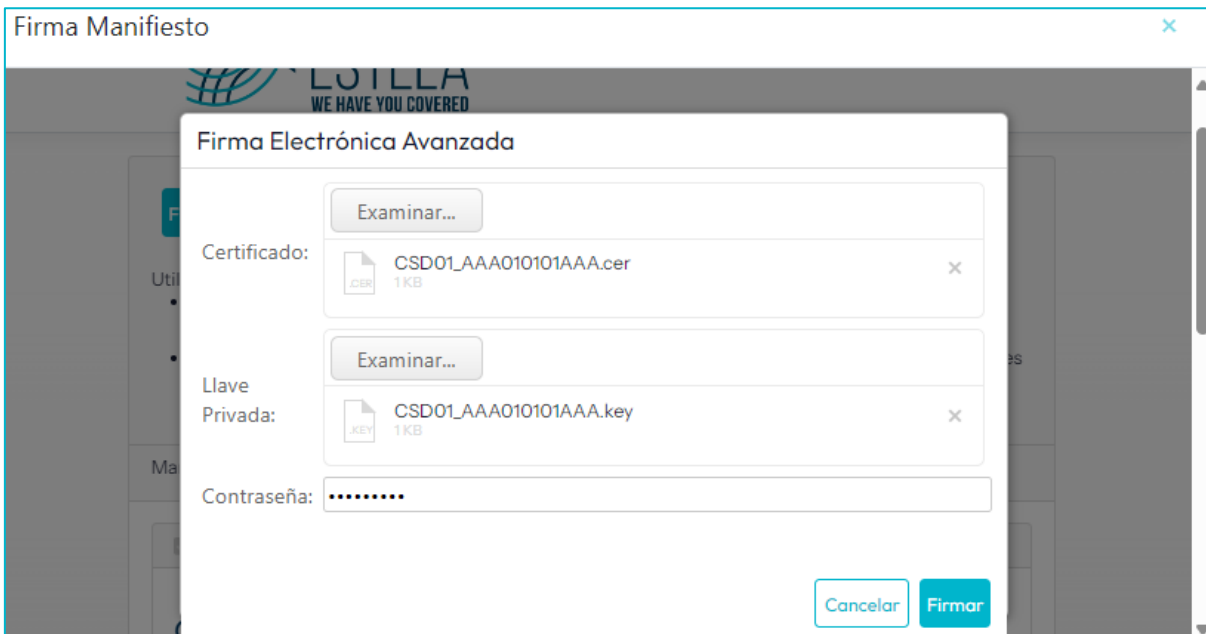
Manifiesto del Emisor: **Pruebas SA de CV**, RFC:AAA010101AAA

☒ Contrato de Servicios

Se mostrará la siguiente ventana, donde deberá seleccionar los archivos de la e-Firma:

- **Certificado:** Haga clic en el botón Examinar, para cargar el archivo con extensión .cer
- **Llave Privada:** Haga clic en el botón Examinar, para cargar el archivo con extensión. Key
- **Contraseña:** Ingrese la contraseña que dio de alta al generar los archivos .cer y .key ante el SAT.

Para finalizar haga clic en el botón **Firmar**:



Al terminar se presentará el mensaje de éxito. Haga clic en **OK** para terminar con el registro.



Al completar el registro, recibirá un correo electrónico con las credenciales de acceso al portal.

9. Acceso al portal

Una vez que disponga de su usuario y contraseña, ingrese al portal en la siguiente URL:

<https://emisionlite.estelacfdi.mx>

- Ingrese su Nombre de Usuario
- Contraseña y
- Código de Verificación.

Luego, haga clic en el botón **Iniciar Sesión**.



The screenshot shows the ESTELA login portal. At the top, there is a dark blue header with the ESTELA logo on the left and the text "SERVICIO GRATUITO EMISIÓN" on the right. Below the header, there is a navigation bar with a "Inicio" button. The main content area has a light blue background and contains the following elements:

- A notification bar at the top right that says "Sección de notificación de mantenimiento u otra información relevante."
- A large heading "Inicio de Sesión".
- Three input fields: "*Nombre de usuario:", "*Contraseña:", and "Código de verificación:". The verification code field contains the code "EHEGA" and a refresh button.
- A blue "Iniciar sesión" button, which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.
- Below the button, there are links for "¡Olvidé mi contraseña!", "Preguntas y Respuestas Frecuentes sobre Comprobación Fiscal", and "Consultar el Manual de Usuario, Niveles de Servicios comprometidos y Aviso de Privacidad de Datos Personales".
- A section titled "Tutoriales Servicio Gratuito".
- A dark blue footer at the bottom containing the ESTELA logo, copyright information "Derechos Reservados © 2024 ESTELA", and contact details: "Av. Paseo de la Reforma 296, Piso 19, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México", phone numbers "+52 (55) 41665171 | +52 (55) 41665175", and email "ventas@estela.com".

En caso de proporcionar datos no reconocidos por el Sistema, observará un mensaje indicando que los datos proporcionados son incorrectos:

Inicio de Sesión

 El intento de inicio de sesión no fue exitoso, por favor verifique sus credenciales e intente de nuevo.

*Nombre de usuario:

*Contraseña:

Código de verificación:



10. Página principal

Al iniciar sesión, se verificará si el emisor ya ha firmado el manifiesto. Si no lo ha hecho, deberá hacer clic en el botón [Firmar Manifiesto](#). Si ya lo ha firmado, simplemente haga clic en el botón [Enterado](#).

10.1. Registro de Certificado

Al ingresar al sistema, si aún no ha registrado el **Certificado de Sello Digital** (CSD), se presentará la siguiente pantalla para realizar el registro del certificado:

En esta pantalla deberán cargar los archivos correspondientes al Certificado de Sello Digital o e-Firma, ingresar la contraseña y dar clic en el botón [Subir certificado](#).

 **ESTELA**
WE HAVE YOU COVERED

SERVICIO GRATUITO EMISIÓN

Registro de Certificado

Certificado:

No se eligió ningún archivo

(extensión .CER)

Key del Certificado:

No se eligió ningún archivo

(extensión .KEY)

Contraseña:

A continuación, se describen los elementos que conforman la página principal del sistema:

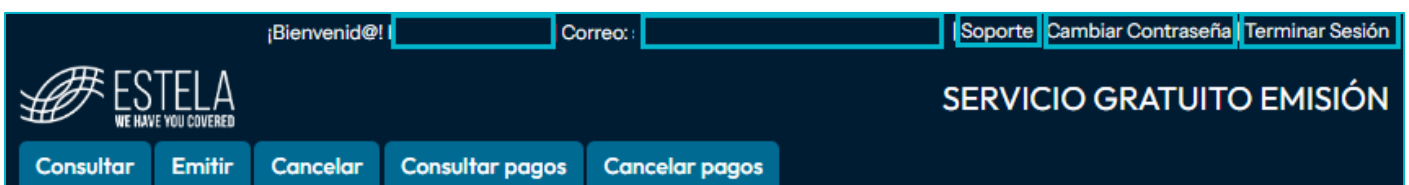
- **Consultar:** A través de este menú podrá consultar sus CFDI, previamente emitidos.
- **Emitir:** Desde esta opción podrá llevar a cabo la emisión de sus CFDI.
- **Cancelar:** A través de este menú podrá cancelar sus CFDI.
- **Consultar Pagos:** A través de este menú podrá consultar sus CFDI de pagos.
- **Cancelar Pagos:** A través de este menú podrá cancelar sus CFDI de pagos.



En la parte superior de la página principal se muestra la siguiente información:

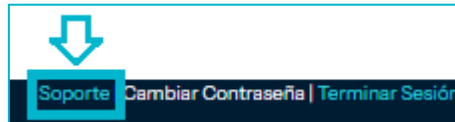
- **Bienvenid@.** En esta sección se mostrará el nombre del usuario proporcionado al ingresar al sistema.
- **Correo.** En esta sección se mostrará el correo asociado a su usuario.
- **Soporte:** En esta sección se mostrarán los datos para solicitar soporte.
- **Cambiar Contraseña.** Esta opción permitirá cambiar la contraseña actual del usuario activo en el sistema.
- **Terminar Sesión.** Haga clic para concluir la sesión del usuario activo y regresará a la página de inicio del sistema.

Estas opciones estarán visibles en función del perfil de la cuenta firmada.



10.2. Soporte

Haga clic en **Soporte**, para visualizar los datos de contacto y tiempos de respuesta.



El sistema le mostrará la siguiente pantalla:



10.3. Cambiar contraseña

Por seguridad es recomendable que al ingresar por primera vez al sistema cambie la contraseña asignada a su cuenta de usuario, así como después de un cierto período de uso (cada 3 meses). Para cambiarla haga clic en **Cambiar Contraseña**.



A continuación, llene el formulario con los siguientes campos:

- **Contraseña Actual:** Capture la contraseña actual.
- **Nueva contraseña:** Capture la nueva contraseña (Las nuevas contraseñas deben tener una longitud mínima de 8 caracteres).
- **Confirmar la nueva contraseña:** Confirme la nueva contraseña.

Haga clic en el botón **Cambiar**, si está seguro de querer cambiar la contraseña.


SERVICIO GRATUITO EMISIÓN

[Consultar](#)
[Emitir](#)
[Cancelar](#)
[Consultar pagos](#)
[Cancelar pagos](#)

Cambio de Contraseña

Use este formulario para cambiar la contraseña.

Las nuevas contraseñas deben tener una longitud mínima de 8 caracteres.

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Confirmar la nueva contraseña:

[Cambiar](#)

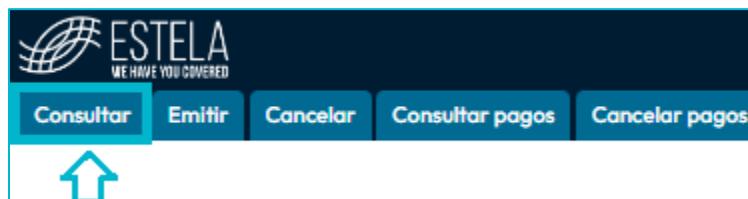
Al coincidir la nueva contraseña con la confirmación, el cambio será satisfactorio y el sistema regresará a la página principal.

En caso contrario, el sistema mostrará el mensaje: **Confirmar la nueva contraseña debe coincidir con la entrada Nueva contraseña** y deberá a volver a proporcionar el valor en ambos campos con la nueva contraseña.

10.4. Consultar

En esta sección el usuario podrá capturar los filtros de búsqueda que desee utilizar para realizar la búsqueda. Podrá capturar uno o más campos, sin embargo, mientras más criterios ingrese, los resultados serán más específicos.

Haga clic en el menú Consultar:



Se abrirá una ventana con los siguientes campos:

- **Folio Fiscal:** Ingrese el Folio Fiscal (UUID) del comprobante.
- **Tipo Comprobante:** Seleccione el tipo de comprobante a consultar.
- **Serie:** Capture la serie del comprobante.
- **Folio:** Ingrese el folio del comprobante.
- **R.F.C Cliente:** Ingrese el R.F.C del receptor.
- **Sucursal:** Indica la sucursal que emitió el CFDI.
- **Fecha Emisión Inicial:** Seleccione la fecha de inicio desde la cual se iniciará la búsqueda.
- **Fecha Emisión Final:** Seleccione la fecha final hasta la cual se ejecutará la búsqueda.
- **Estatus:** Seleccione el estado del comprobante a consultar.
- **Buscar:** Haga clic en el botón **Buscar**, para ejecutar la búsqueda de los parámetros ingresados.
- **Limpiar:** Haga clic en el botón **Limpiar**, en caso de querer eliminar los filtros de búsqueda capturados.



SERVICIO GRATUITO EMISIÓN
 Consultar Emitir Cancelar Consultar pagos Cancelar pagos

Consulta de CFDI

Use este formulario para consultar sus comprobantes.

Folio Fiscal:

Tipo Comprobante: --TODOS--

Serie:

Folio:

RFC Cliente:

Sucursal: --TODOS--

Fecha Emisión Inicial:

Fecha Emisión Final:

Estatus: --TODOS--

Limpiar
Buscar

Ver	Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Fecha Emisión	Estatus	Total
No items to display								



 Derechos Reservados © 2024 ESTELA
 Av. Paseo de la Reforma 296, Piso 19, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México
 +52 (55) 49665171 +52 (55) 49665175 | ventas@estela.com

A continuación, se presenta un listado en la parte inferior, con los resultados obtenidos tras ejecutar la búsqueda.

En la primera columna (**Ver**) del listado se muestra los hipervínculos (íconos) para descargar el archivo XML  y PDF .



SERVICIO GRATUITO EMISIÓN
 Consultar Emitir Cancelar Consultar pagos Cancelar pagos

Consulta de CFDI

Use este formulario para consultar sus comprobantes.

Folio Fiscal:

Tipo Comprobante: --TODOS--

Serie:

Folio:

RFC Cliente:

Sucursal: --TODOS--

Fecha Emisión Inicial: 01/08/2024

Fecha Emisión Final: 26/09/2024

Estatus: --TODOS--

Limpiar
Buscar



Ver	Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Fecha Emisión	Estatus	Total
 	4B2E2F85-90B4-4EAB-BA02-D245C750BBBB	FACTURA-FA			XAXX010101000	14/08/2024 19:34	Emitido	\$52.20

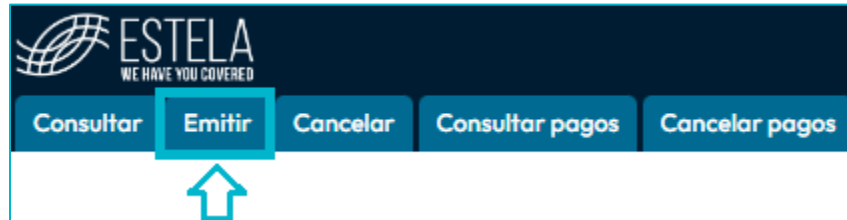
1 - 1 of 1 items

Descarga XML: Al hacer clic en  se descargará el archivo XML del CFDI:  4B2E2F85-90B4-4EAB-BA02-D245C750BBBB

Descarga PDF: Al hacer clic en  se descargará el archivo PDF del CFDI:  4B2E2F85-90B4-4EAB-BA02-D245C750BBBB

10.5. Emitir

Desde esta opción podrá llevar a cabo la emisión de CFDI. Haga clic en el menú Emitir.



Llene los siguientes formularios para emitir un Comprobante Fiscal Digital por Internet:

- **Tipo de Comprobante:** Elija el tipo de comprobante a Emitir (Factura, Nota de Crédito o Pago).



- **Factura Global:** Es un nodo opcional, en este nodo se debe expresar la información relacionada con el comprobante global de operaciones con el público en general. Active la casilla si el comprobante que va a emitir corresponde a una Factura Global. Al hacerlo, el sistema habilitará los campos correspondientes a este nodo.
 - ✓ **Periodo.** Campo requerido para registrar el período al que corresponde la información del comprobante global.
 - ✓ **Meses.** Seleccione el mes o los meses al que corresponde la información de las operaciones celebradas con el público en general.
 - ✓ **Año.** Se debe registrar el año al que corresponde la información del comprobante global.

Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.

Tipo Comprobante	Cliente	Conceptos	Información Comprobante
*Tipo Comprobante: FACTURA	Es Factura Global: ☒ 	Periodo: Diario	Meses: Enero Año:
Incluir Comprobantes Relacionados: ☐			

- **Incluir Comprobantes Relacionados:** Si requiere relacionar un CFDI previo con este comprobante que va a emitir, siga los siguientes pasos:
 1. Active la casilla correspondiente a **Incluir Comprobantes Relacionados**
 2. Se adicionará la pestaña nombrada **Comprobantes Relacionados**, donde podrá capturar los datos correspondientes.

Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.

Tipo Comprobante	Comprobantes Relacionados	Cliente	Conceptos	Información Comprobante
*Tipo Comprobante: FACTURA	Es Factura Global: ☒	Periodo: Semanal	Meses: Agosto	Año: 2024
Incluir Comprobantes Relacionados: ☒ 1				

- **Comprobantes Relacionados:** Haga clic en la pestaña **Comprobantes Relacionados**, se abrirá la siguiente pantalla:
 - ✓ **Tipo de relación.** Seleccione la relación correspondiente entre este comprobante que está generando y el o los CFDIs previos que tienen alguna relación entre sí.
 - ✓ **UUID.** Registre el folio fiscal (UUID) del comprobante fiscal relacionado con el presente comprobante.
 - ✓ **Agregar.** Haga clic en el botón **Agregar** para incluir los comprobantes que desee relacionar. Estos se irán listando en la parte inferior de la pantalla.

Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.



Tipo Comprobante	Comprobantes Relacionados	Cliente	Conceptos	Información Comprobante
*Tipo de Relación: Sustitución de los CFDI previos ▼				
UUID: 4B2E2F85-90B4-4EAB-BA02-D245C750BBBB				
Agregar				
Lista de UUID Sustitución de los CFDI previos 4B2E2F85-90B4-4EAB-BA02-D245C750BBBB 				

- **Cliente.** Haga clic en la pestaña **Cliente** e ingrese la información fiscal del cliente.
 - ✓ **RFC Cliente:** Capture el R.F.C. del cliente.
 - ✓ **Nombre/ Razón Social:** Ingrese el nombre o razón social del cliente, persona física o moral.
 - ✓ **Domicilio Fiscal Receptor (C.P.):** Capturar el código postal del domicilio fiscal del receptor del comprobante.
 - ✓ **País.** Campo seleccionado en automático.
 - ✓ **Régimen Fiscal Receptor.** Seleccionar el régimen correspondiente a la constancia de situación fiscal del Receptor.

Nota: Los campos marcados con asterisco (*) son requeridos.

Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.



Tipo Comprobante	Comprobantes Relacionados	Cliente	Conceptos	Información Comprobante
*RFC Cliente:				
*Nombre / Razón Social:				
*Domicilio Fiscal Receptor (C.P.):				
*Uso de CFDI: Gastos en general. ▼				
*País: México ▼				
*Regimen Fiscal Receptor: General de Ley Personas Morales ▼				

- **Conceptos.** Haga clic en la pestaña **conceptos** e ingrese los conceptos que ampara el CFDI.
 - ✓ **No. Identificación:** Es opcional, úselo en caso de llevar algún número de inventario.
 - ✓ **Clave producto servicio (SAT):** Capturar clave determinada por el SAT para productos y servicios y selecciónelo de la lista desplegable.
 - ✓ **Cantidad:** Ingrese el número de productos y/o servicios a cobrar.

- ✓ **Unidad:** Ingrese la unidad del producto y/o servicio (Kilos, Gramos, Metros, Servicio).
- ✓ **Clave unidad (SAT):** Capturar clave determinada por el SAT para las unidades.
- ✓ **Descripción:** Concepto del producto y/o servicio a facturar.
- ✓ **Valor Unitario:** Ingrese el precio del producto y/o servicio a facturar.
- ✓ **Importe:** Se calcula en automático una vez que se agregan los impuestos.
- ✓ **Descuento:** Ingrese el monto de descuento si lo requiere.
- ✓ **Objeto de Impuesto.** Seleccionar el objeto de impuesto por artículo.
- ✓ **Información aduanera:** Ingrese la información aduanera si se requiere.
- ✓ **Agregar:** Presione el botón **Agregar** para agregar el concepto al CFDI. Si el CFDI tiene impuestos, primero agregue el impuesto.

• **Impuestos por concepto.**

- ✓ **Impuesto:** Seleccione de la lista si el concepto lleva impuesto y de Agregar para relacionarlo al concepto.
- ✓ **Base:** Lo llena en automático el sistema.
- ✓ **Tasa o cuota:** Lo llena en automático el sistema.
- ✓ **Importe:** Lo llena en automático el sistema.
- ✓ **Agregar:** Presione el botón **Agregar** para agregar el impuesto.

Nota: Los campos marcados con asterisco (*) son requeridos.

Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.

Tipo Comprobante

Cliente

Conceptos

Información Comprobante

No. identificación:

Cantidad:

Clave unidad (SAT):

Valor unitario:

Descuento:

Información aduanera:

Clave producto servicio (SAT):

Unidad:

Descripción:

Importe:

Objeto de impuesto:

Impuestos por concepto

* Impuesto:

* Base:

* Tasa o cuota:

* Importe:

Agregar

A Cuenta Terceros

Partes

Agregar

Lista de Conceptos

# Id.	Clave Prod. Serv.	Cantidad	Unidad	Clave Unidad	Descripción	Valor Unitario	Importe	Descuento
-------	-------------------	----------	--------	--------------	-------------	----------------	---------	-----------

- **Lista de Conceptos:** En esta sección se muestran todos los conceptos agregados, tal y como aparecerán en el CFDI. Al final de cada uno de los conceptos mostrados en el listado aparece el botón , si se da clic en él, se elimina el concepto señalado.

Lista de Conceptos

# Id.	Clave Prod. Serv.	Cantidad	Unidad	Clave Unidad	Descripción	Valor Unitario	Importe	Descuento	
12345	60106504	10	servicio	KGM	Servicio de mesa para ritos	256	2560	0	

- **Información Comprobante:** En esta sección se ingresa la información del CFDI a Emitir.
 - ✓ **Exportación.** Si el comprobante ampara una operación de exportación.
 - ✓ **Lugar de expedición (C.P.):** Ingrese el Código Postal del lugar de expedición en que se va a emitir el CFDI.
 - ✓ **Serie:** Ingresar el número de serie correspondiente, es opcional.
 - ✓ **Folio:** Ingresar el número de folio correspondiente al CFDI, es opcional.
 - ✓ **Método Pago:** Seleccionar el método de pago disponible en la lista desplegable.
 - ✓ **Forma Pago:** Seleccionar la forma de pago disponible en la lista desplegable.
 - ✓ **Condición Pago:** Seleccionar el plazo en el que se va a realizar el pago, es opcional.
 - ✓ **Moneda:** Seleccionar el tipo de moneda con el que se efectuara el pago.
 - ✓ **Tipo de Cambio:** Ingresar el tipo de cambio si la moneda es diferente de la nacional.
 - ✓ **Régimen Fiscal Emisor.** Seleccionar el régimen correspondiente a la constancia de situación fiscal del Emisor.
 - ✓ **Subtotal:** Se llena automáticamente.
 - ✓ **Descuento:** Se llena automáticamente.
 - ✓ **Total traslados:** Se llena automáticamente.
 - ✓ **Total Retenciones:** Se llena automáticamente.
 - ✓ **Total:** Se llena automáticamente.
 - ✓ Presiona el botón **Generar CFDI** para emitir el comprobante.

Nota: Los campos marcados con asterisco (*) son requeridos.

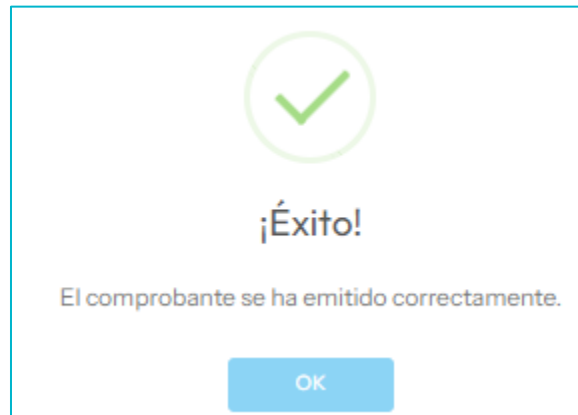
Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.



Tipo Comprobante	Cliente	Conceptos	Información Comprobante
*Exportación: No aplica *Lugar de expedición (C.P.): Serie: 			
Folio: Método Pago: Forma Pago: 			
Condición Pago: Moneda: Peso mexicano Tipo Cambio: 1			
*Régimen fiscal del emisor: SubTotal: \$2,560.00 Descuento: \$0.00			
Total traslados: \$409.60 Total retenciones: \$0.00 Total: \$2,969.60			
Generar CFDI			

Una vez que se ha generado el CFDI, se presentará la notificación de **Éxito**.



Si existe algún error en los datos capturados se mostrará el mensaje correspondiente al error, ejemplo:



10.6. Emisión de pagos

En esta opción se podrá emitir un CFDI con Complemento para Recepción de Pagos. Haga clic en el menú **Emitir** en el campo **Tipo Comprobante** debe seleccionar **Pago**.



Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.

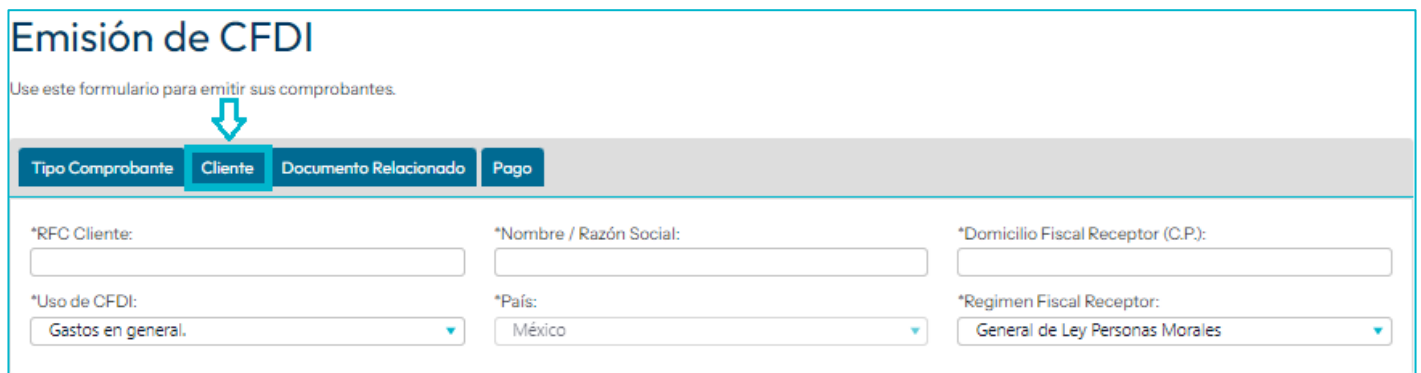
Tipo Comprobante **Cliente** **Conceptos** **Información Comprobante**

*Tipo Comprobante:
 FACTURA
 NOTA CREDITO
PAGO ←

Es Factura Global: ☐

- **Cliente.** Ingrese la información fiscal del cliente.
 - ✓ **RFC Cliente:** Capture el RFC del cliente.
 - ✓ **Nombre/ Razón Social:** Ingrese el nombre o razón social del cliente, persona física o moral.
 - ✓ **Domicilio Fiscal Receptor (C.P.):** Capturar el código postal del Receptor.
 - ✓ **Uso de CFDI.** Se debe seleccionar **Pagos** de acuerdo con el catálogo c_UsoCFDI publicado en el Portal del SAT.
 - ✓ **País.** Campo seleccionado en automático.
 - ✓ **Régimen Fiscal Receptor.** Seleccionar el régimen correspondiente a la constancia de situación fiscal del Receptor.

Nota: Los campos marcados con asterisco (*) son requeridos



Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.

Tipo Comprobante **Cliente** **Documento Relacionado** **Pago**

*RFC Cliente:

*Nombre / Razón Social:

*Domicilio Fiscal Receptor (C.P.):

*Uso de CFDI:
 Gastos en general.

*País:
 México

*Regimen Fiscal Receptor:
 General de Ley Personas Morales

- **Documento Relacionado.** En esta pantalla se deben agregar todos los documentos relacionados correspondientes al pago.
 - ✓ **UUID:** Ingrese el UUID correspondiente.
 - ✓ **Serie:** Ingresar el número de serie correspondiente, es opcional.
 - ✓ **Folio:** Ingresar el número de folio correspondiente al CFDI, es opcional.
 - ✓ **Moneda:** Seleccione la moneda utilizada en los importes del documento relacionado

- ✓ **Equivalencia:** Es el tipo de cambio conforme con la moneda registrada en el documento relacionado. Este dato es requerido cuando la moneda del documento relacionado es distinta de la moneda de pago.
- ✓ **Numero de parcialidad:** Este campo es obligatorio Se debe registrar el número de parcialidad que corresponde al pago.
- ✓ **Importe saldo anterior:** Se debe registrar el monto del saldo insoluto de la parcialidad anterior. En el caso de que sea la primera parcialidad este campo debe contener el importe total del documento relacionado.
- ✓ **Importe pagado:** Se debe registrar el importe pagado que corresponde al documento relacionado.
- ✓ **Importe saldo insoluto:** Se debe registrar la diferencia entre el importe del saldo anterior y el monto del pago.
- ✓ **Objeto de Impuesto.** Se debe seleccionar la clave correspondiente para indicar si el pago del documento relacionado es objeto o no de impuesto.
- ✓ **Agregar:** Presiona el botón **Agregar** por cada documento relacionado.
- **Impuestos Documento Relacionado.** Aquí podrá expresar los impuestos aplicables conforme al monto del pago recibido, expresados a la moneda del documento relacionado.
 - ✓ **Impuesto:** Seleccione el tipo de impuesto conforme al monto del pago aplicable al documento relacionado.
 - ✓ **Base:** Se debe registrar el valor de la base para el cálculo del impuesto conforme al monto del pago, aplicable al documento relacionado.
 - ✓ **Tasa o cuota:** Lo llena en automático el sistema.
 - ✓ **Importe:** Lo llena en automático el sistema.
 - ✓ **Agregar.** Presione el botón de **Agregar** para adicionar el impuesto.

Tipo Comprobante	Cliente	Documento Relacionado	Pago
*UUID: Ej: 77e8db34-cb30-11e7-abc4-cec278b6b50e Serie: Folio: *Moneda: Equivalencia: *Número Parcialidad: *Importe Saldo Anterior: Importe Pagado: *Importe Saldo Insoluto: Objeto de Impuesto Sí objeto de impuesto. + Agregar Impuestos * Impuesto: Iva (traslado) * Base: \$0.00 * Tasa o cuota: 0.16 16.00 % * Importe: Agregar Impuesto			
UUID	Serie	Folio	Moneda
Equivalencia	Número De Parcialidad	Importe Saldo Anterior	Importe Pagado
Importe			

En la parte inferior se visualizarán los Documentos relacionados que vaya agregando:

+ Agregar								
UUID	Serie	Folio	Moneda	Equivalencia	Número De Paci...	Importe Saldo A...	Importe Pagado	Importe
4B2E2F85-90B4-4EAB-BA02-D245C75088BB	a	4	Peso mexicano		1	\$500.00	\$500.00	\$0.00

- **Pago.** En esta sección se ingresa la información del CFDI de tipo pago a Emitir.
 - ✓ **Serie:** Ingresar el número de serie correspondiente, es opcional.
 - ✓ **Folio:** Ingresar el número de folio correspondiente al CFDI, es opcional.
 - ✓ **Régimen Fiscal:** Ingresar el régimen fiscal.
 - ✓ **Fecha de Pago:** Seleccionar la fecha en la que se efectuó el pago.
 - ✓ **Forma de Pago:** Seleccionar la forma de pago disponible en la lista desplegable.
 - ✓ **Moneda Pago:** Seleccionar el tipo de moneda con el que se efectuara el pago.
 - ✓ **Tipo de Cambio de Pago:** Ingresar el tipo de cambio si la moneda es diferente de la nacional.
 - ✓ **Monto:** Ingresar la cantidad del pago.
 - ✓ **Numero de Operación:** Opcionalmente puede agregar el número de operación.
 - ✓ **RFC Emisor Cuenta Ordenante:** Ingrese el RFC del emisor cuenta ordenante.
 - ✓ **Nombre Banco de Cuenta Ordenante:** Ingresar el nombre del banco.
 - ✓ **Cuenta Ordenante:** Ingresar el número de cuenta del ordenante.
 - ✓ **RFC Cuenta Beneficiario:** Ingrese el RFC del beneficiario.
 - ✓ **Cuenta Beneficiario:** Ingresar el número de cuenta del beneficiario.
 - ✓ **Tipo Cadena Pago:** Seleccione el tipo de cadena pago.
 - ✓ **Certificado Pago:** Ingresar el número de certificado.
 - ✓ **Cadena Pago:** Ingresar la cadena del pago.
 - ✓ **Sello digital Pago:** Ingresar el sello digital del pago.
 - ✓ Presiona el botón **Generar CFDI** para generar el comprobante.

Emisión de CFDI

Use este formulario para emitir sus comprobantes.



Tipo Comprobante Cliente Documento Relacionado **Pago**

Serie:

Folio:

*Régimen fiscal:

*Fecha de Pago:



*Forma de Pago:

*Moneda Pago:

Tipo de cambio de Pago:

*Monto:

Número de Operación:

RFC Emisor Cuenta Ordenante:

Nombre Banco de Cuenta Ordenante:

Cuenta Ordenante:

RFC Cuenta Beneficiario:

Cuenta Beneficiario:

Tipo Cadena Pago:

Certificado Pago:

Cadena Pago:

Seto Digital Pago:

Generar CFDI

Una vez que se ha generado el CFDI, se presentará la notificación de Éxito:



Sin embargo, si existe algún error en los datos capturados se mostrará el mensaje correspondiente al error:



10.7. Cancelación CFDI

En esta sección se ingresa la información del CFDI a cancelar.

- **Folio Fiscal:** Ingrese el folio fiscal.
- **Tipo Comprobante:** Seleccione el tipo de comprobante a consultar.
- **Serie:** Capture la serie del comprobante.
- **Folio:** Ingrese el folio del comprobante.
- **R.F.C Cliente:** Capture el R.F.C del cliente.
- **Sucursal:** Elija la sucursal del cliente.
- **Fecha Emisión Inicial:** Ingrese la fecha inicial en la que se emitió el comprobante.
- **Fecha Emisión Final:** Ingrese la fecha final en la que se emitió
- **Buscar:** Haga clic en el botón **Buscar** para ejecutar la búsqueda de los parámetros ingresados.
- **Limpiar:** Haga clic en el botón **Limpiar** para eliminar los parámetros ingresados en la búsqueda.





SERVICIO GRATUITO EMISIÓN

Consultar
Emitir
Cancelar
Consultar pagos
Cancelar pagos

Cancelación de CFDI

Use este formulario para consultar sus comprobantes.

Folio Fiscal:

Tipo Comprobante:
 --TODOS--

Serie:

Folio:

RFC Cliente:

Sucursal:
 --TODOS--

Fecha Emisión Inicial:

Fecha Emisión Final:

Estatus:
 --TODOS--

Limpiar
Buscar

Ver	Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Sucursal	Fecha Emisión	Estatus	Total
No items to display									

A continuación, se presenta un listado en la parte inferior, con los resultados obtenidos al ejecutar la búsqueda. Seleccione el comprobante que desea cancelar haciendo clic en la **X**.

Ver	Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Sucursal	Fecha Emisión	Estatus	Total
 	2B644DA3-10FD-4962-B56D-04BBA79C29CA	FACTURA-FA	A	1	XAXX0101010...	MATRIZ	27/09/2024 17:50	Emitido	\$116...

1 - 1 of 1 items

El sistema le mostrará la siguiente pantalla de confirmación, donde deberá seleccionar el motivo de cancelación de acuerdo con las reglas de cancelación del SAT y finalmente haga clic en el botón **Aceptar**.

Cancelación de CFDI

Estás seguro de cancelar el/los comprobante(s):

Confirmación

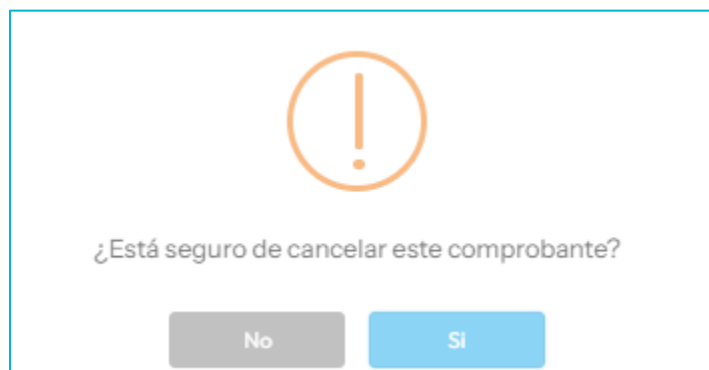
Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Sucursal	Fecha Emisión	Estatus	Total
e33b4039-b49b-4671-b9ed-4b4f7034dd13	FACTURA-FA	A	1	XAXX010101000	MATRIZ	9/27/2024 5:50 PM	Emitido	\$116,000,000.00

*Motivo de cancelación:

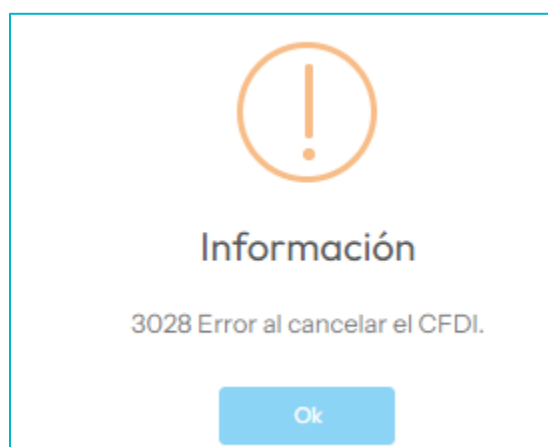
01-Comprobantes emitidos con errores con relación
 02-Comprobantes emitidos con errores sin relación
 03-No se llevó a cabo la operación
 04-Operación nominativa relacionada en una factura global

Cancelar
Aceptar

El sistema le pedirá confirmar la cancelación, por lo que, si está seguro, haga clic en el botón **SI**.



Si existe algún problema para enviar la solicitud de cancelación, el sistema le mostrará un mensaje de error:



10.8. Consultar Pagos

Por medio de esta opción, se pueden consultar sus comprobantes de tipo pago previamente emitidos. Ingrese los filtros de búsqueda que desee utilizar para realizar la búsqueda. El usuario puede capturar uno o más campos, sin embargo, mientras más criterios ingrese, los resultados serán más específicos.

- **Folio Fiscal:** Ingresar el folio fiscal.
- **Serie:** Capture la serie del comprobante.
- **Folio:** Ingrese el folio del comprobante.
- **RFC Cliente:** Capture el Registro FC del cliente.
- **Sucursal:** Elija la sucursal del cliente.
- **Fecha Emisión Inicial:** Ingrese la fecha inicial en la que se emitió el comprobante.
- **Fecha Emisión Final:** Ingrese la fecha final en la que se emitió el comprobante.
- **Estatus:** Seleccione el estado del comprobante a consultar.
- **Buscar:** Haga clic en el botón **Buscar** para ejecutar la búsqueda con los parámetros ingresados.
- **Limpiar:** Haga clic en el botón **Limpiar** para eliminar los parámetros ingresados en la búsqueda ejecutada.



SERVICIO GRATUITO EMISIÓN

Consultar
Emitir
Cancelar
Consultar pagos
Cancelar pagos



Consulta de pagos

Use este formulario para consultar sus comprobantes de tipo pagos.

Folio Fiscal:

Serie:

Folio:

RFC Cliente:

Sucursal:
--TODOS--

Fecha Emisión Inicial:

Fecha Emisión Final:

Estatus:

Limpiar
Buscar

Ver	Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Fecha Emisión	Estatus	Total
◀ 0 ▶ No items to display								

A continuación, se presenta un listado en la parte inferior, con los resultados obtenidos tras ejecutar la búsqueda.

En la primera columna (**Ver**) del listado se muestra los hipervínculos (íconos) para descargar el archivo XML  y PDF  para comprobantes con **estatus Emitido** y solo PDF  si el **estatus** es **cancelado**.



SERVICIO GRATUITO EMISIÓN

Consultar
Emitir
Cancelar
Consultar pagos
Cancelar pagos

Consulta de pagos

Use este formulario para consultar sus comprobantes de tipo pagos.

Folio Fiscal:

Serie:

Folio:

RFC Cliente:

Sucursal:
--TODOS--

Fecha Emisión Inicial:

Fecha Emisión Final:

Estatus:

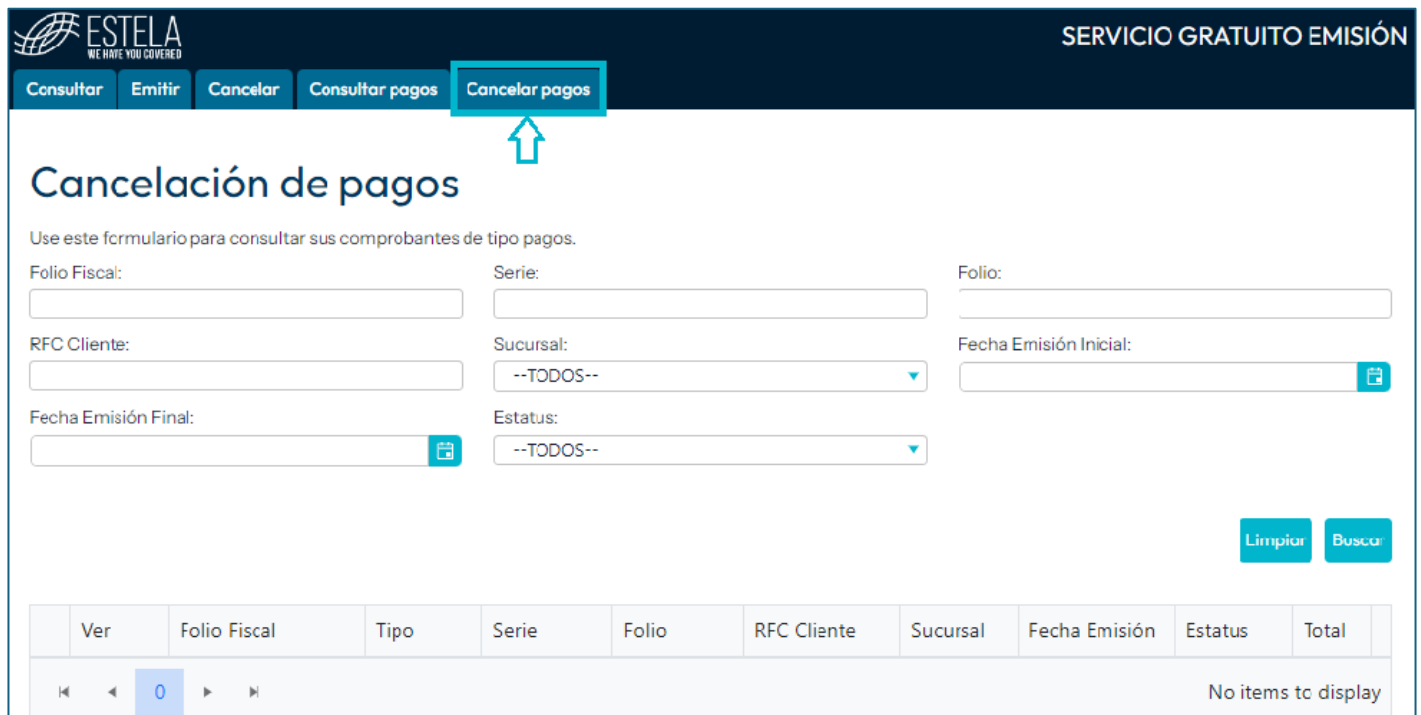
Limpiar
Buscar

Ver	Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Fecha Emisión	Estatus	Total
 	18AAA56D-3346-4921-A931-4085A13DEFAF	Pago-Pago			XAXX010101000	03/10/2024 16:11	Emitido	\$0.00
	F8DEA93D-48E1-4668-8D2E-AE21013E2D47	Pago-Pago	1	10	OFC040910GH4	18/01/2022 13:16	Cancelado	\$0.00

10.9. Cancelar Pagos

En esta sección se ingresa la información del CFDI de tipo pago a cancelar.

- **Folio Fiscal:** Ingrese el folio fiscal.
- **Serie:** Capture la serie del comprobante.
- **Folio:** Ingrese el folio del comprobante.
- **RFC Cliente:** Capture el Registro Federal de Contribuyentes del cliente.
- **Sucursal:** Elija la sucursal.
- **Fecha Emisión Inicial:** Ingrese la fecha inicial en la que se emitió el comprobante.
- **Fecha Emisión Final:** Ingrese la fecha final en la que se emitió
- **Buscar:** Para ejecutar la búsqueda de los parámetros ingresados, haga clic en el botón **Buscar**.
- **Limpiar:** Para eliminar los parámetros ingresados en la búsqueda haga clic en el botón **Limpiar**.



Use este formulario para consultar sus comprobantes de tipo pagos.

Folio Fiscal:

Serie:

Folio:

RFC Cliente:

Sucursal:

Fecha Emisión Inicial:

Fecha Emisión Final:

Estatus:

Limpiar **Buscar**

Ver	Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Sucursal	Fecha Emisión	Estatus	Total
No items to display									

A continuación, se presenta un listado en la parte inferior, con los resultados obtenidos al ejecutar la búsqueda. Seleccione el comprobante que desea cancelar haciendo clic en la **X**.

Ver	Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Sucursal	Fecha Emisión	Estatus	Total
 	18AAA56D-3346-4921-A931-4085A13DEFAF	Pago-Pago			XAXX010101000	MATRIZ	03/10/2024 16:11	Emitido	\$0.00

El sistema le mostrará la siguiente pantalla de confirmación, donde deberá seleccionar el motivo de cancelación de acuerdo con las reglas de cancelación del SAT y finalmente haga clic en el botón **Aceptar**.

Cancelación de pagos

Estás seguro de cancelar el/los comprobante(s):

Confirmación

Folio Fiscal	Tipo	Serie	Folio	RFC Cliente	Sucursal	Fecha Emisión	Estatus	Total
03102024161124.0443650	Pago-Pago			XAXX010101000	MATRIZ	10/3/2024 4:11 PM	Con Solicitud	\$0.00

*Motivo de cancelación:

- 01-Comprobantes emitidos con errores con relación
- 02-Comprobantes emitidos con errores sin relación
- 03-No se llevó a cabo la operación
- 04-Operación nominativa relacionada en una factura global

Cancelar

Aceptar

El sistema le pedirá confirmar la cancelación, por lo que, si está seguro, haga clic en el botón **SI**.



¿Está seguro de cancelar este comprobante de Pago?

No Si

Si existe algún problema para enviar la solicitud de cancelación el sistema le mostrará un mensaje de error:



Información

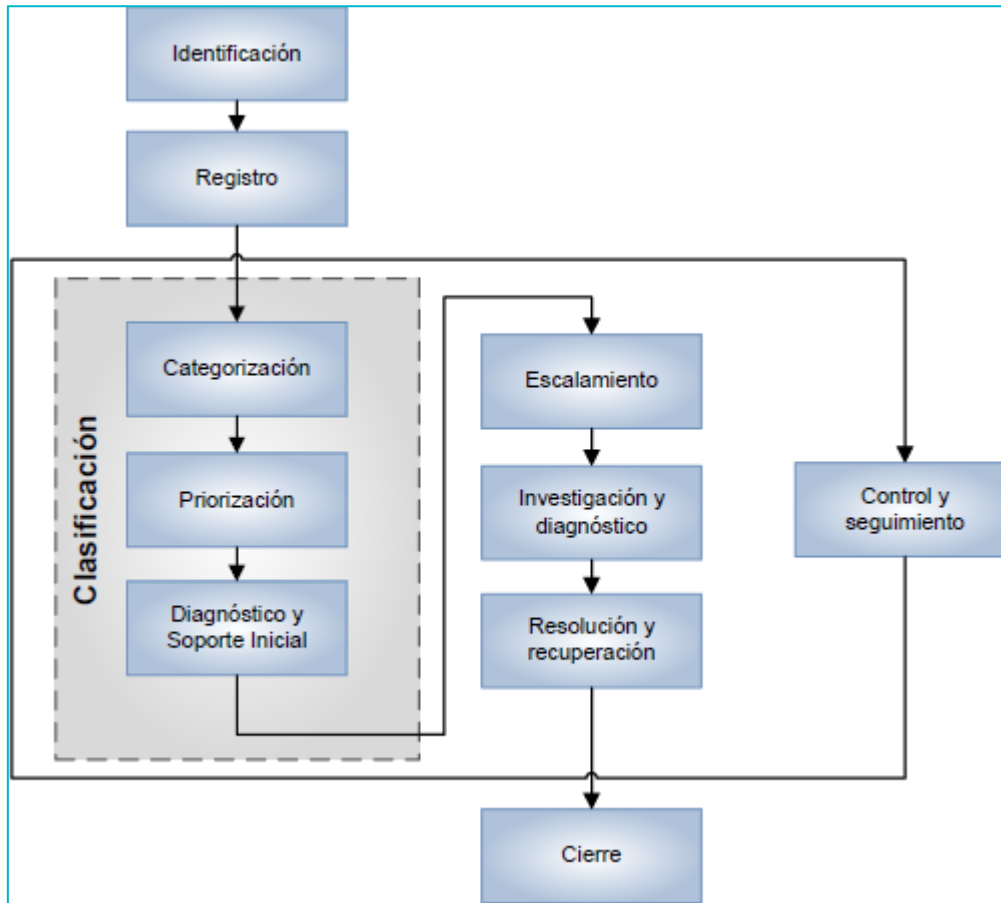
3028 Error al cancelar el CFDI.

Ok

11. Servicio

11.1. Atención de incidentes

Este diagrama muestra de manera general las actividades que se realizan dentro del proceso de Administración de Incidentes.



11.2. Datos de soporte

Se brindará al cliente el servicio de soporte en los siguientes aspectos:

- **Atención vía correo electrónico y telefónica:**
 - **Correo:** soporte.mexico@estela.com
 - **Teléfonos:** (55) 4166 5171 y (55) 4166 5175
 - **Horario:** 7x24, los 365 días del año
- **Resolución de problemas y consultas:** Se atenderán y responderán consultas relacionadas a problemas del servicio, así como sus sugerencias para mejoras del servicio.
- Se proveerá un conjunto de servicios de soporte que incrementen la efectividad de las operaciones básicas del servicio.

NOTA. En caso de tener dos o más incidentes con la misma prioridad se atenderán conforme al orden de registro (FIFO).

11.3. SLA comprometido

Medida	Descripción	Objetivo de desempeño (métrica)	Compromiso
Porcentaje de disponibilidad del servicio	El porcentaje de tiempo en el cual el servicio estarán disponibles, menos el tiempo de impactos de cualquier evento, ya sean agendados o inesperados.	99.3%	El servicio estará disponible 99.3% del tiempo normal del servicio especificado en el punto 3.1 de este documento.
Tiempo de respuesta a Incidentes	El tiempo en el cual un usuario recibirá respuesta por parte de la Mesa de Servicio al reportar un incidente.	95%	La mesa de servicio de SSTI atenderá los incidentes del servicio con un tiempo de atención máximo de 5 minutos para tomar la llamada o el correo.
	Y El tiempo en el cual un usuario recibirá una solución (ya sea definitiva o temporal para evitar que se presente el incidente) por parte de la Mesa de Servicio después de reportar un incidente.	95%	La mesa de servicio de SSTI atenderá los incidentes en el servicio conforme a la prioridad de los mismos que se indica en el punto 4.2.3.
Calidad de Implementación	Cambios y Actualizaciones exitosamente implementadas dentro de las ventanas de mantenimiento.	95%	SSTI realizará los cambios y actualizaciones dentro de las ventanas de mantenimiento establecidas con el usuario.

Control de cambios

Versión	Fecha	Autor	Descripción
2.1	06/12/2021	Jonathan Carbajal	Versión revisada
3.3	04/10/2024	Elizabeth Rodríguez	Se actualiza con el look and feel de Estela
3.4	24/10/24	Elizabeth Rodríguez	Se actualiza el numeral 10.2, se eliminan los tiempos de solución de la sección "Soporte". Se elimina la sección 11.3 por homologación relacionado con el punto 10.2