



Clasificación: Uso privado

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL USUARIO.

**Sociedad de Explotación de Redes Electrónicas y Servicios
de México S.A. de C.V.**

Clasificación	Uso Privado
Versión	v.1.0

SUMARIO

1. OBJETIVO	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. REQUERIMIENTOS DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	3
4. ALTA EN APLICACIÓN GRATUITA	3
4.1 ACCESO A LA PLATAFORMA.....	4
4.2 ALTA DE ENTIDAD.....	4
4.3 FORMULARIO DE LLENADO.....	4
4.4 NOTIFICACIÓN DE ALTA.....	6
5. INICIAR SESIÓN EN SERVICIO GRATUITO.....	7
6. MENÚ DEL USUARIO GRATUITO	8
6.1 CONSULTAR LOS DATOS DE LA EMPRESA	8
6.2 GESTIÓN DE CERTIFICADOS.....	10
6.3 CREACIÓN MANUAL DE COMPROBANTES	12
6.4 LISTADO DE FACTURAS ENVIADAS.....	13
7. POLITICIAS DEL SERVICIO GRATUITO	16
8. SOPORTE TÉCNICO	17
9. ANEXO I – CARACTERISTICAS CONTEMPLADAS EN EL SERVICIO	18

1. OBJETIVO

Facilitar la captura de los documentos fiscales emitidos por los contribuyentes que optan por usar nuestra solución Gratuita.

Este servicio le permitirá emitir sus Comprobantes fiscales Digitales por Internet (CFDI) bajo la versión 4.0 como el Tipo de Comprobante Ingreso, Egreso y Traslado.

Así mismo, le permitirá generar sus Recibos electrónicos de Pago (REP) para los pagos en parcialidades o diferidos.

2. DEFINICIONES

CFDI: Es un comprobante fiscal digital, que utiliza los estándares definidos por el SAT (Anexo 20 en su versión 4.0) en cuanto a forma y contenido, para contar con validez fiscal, garantizando la Integridad, Autenticidad, Certidumbre de Origen y no Repudio del documento firmado y timbrado.

INTEGRIDAD: Garantiza que la información contenida quede protegida y no puede ser manipulado o modificado. En caso de ser alterado, puede ser detectado como un comprobante incorrupto.

AUTENTICIDAD: Que la identidad del emisor puede verificarse a través de su Certificado de Sello Digital (CSD).

CERTIDUMBRE DE ORIGEN: Facilidad para determinar qué persona es el autor de la firma.

NO REPUDIO: El Emisor que selle digitalmente un comprobante, no podrá negar la generación del mismo.

3. REQUERIMIENTOS DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA

El Representante Legal por parte del Emisor, deberá realizar los trámites siguientes, con el Servicio de Administración Tributaria (SAT):

- ❖ Obtención de la E-FIRMA (antes Firma Electrónica Avanzada) el mismo día de la cita.
- ❖ Tramitar su Certificado de Sello Digital (CSD) en la página <https://www.sat.gob.mx/> a través de Certisat Web.

4. ALTA EN APLICACIÓN GRATUITA

Para darse de alta por primera vez en la aplicación gratuita de nuestro servicio, deberá realizar los siguientes pasos:

4.1 ACCESO A LA PLATAFORMA

Deberá acceder a la página <https://mexico.e-factura.net> y pulsar en la opción “Servicio Gratuito”

4.2 ALTA DE ENTIDAD

Dentro del sitio “Servicio Gratuito e-FACTURA.NET”, deberá dar clic en “entrar” de la sección “Darse de Alta” marcado en el siguiente recuadro:

4.3 FORMULARIO DE LLENADO

En este formulario, deberá rellenar la información mínima requerida para el alta del servicio gratuito:

Bienvenido al proceso de alta en el servicio E-Factura.NET

Por favor, rellene el siguiente formulario.

Datos de la Empresa	
(*)RFC:	<input type="text"/>
(*)Nombre / Razón Social:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>
Población:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text"/>
Código Postal:	<input type="text"/>
(*)Vigencia IFE:	<input type="text"/>
(*)No. IFE:	<input type="text"/>
Información de contacto	
(*)Nombre y apellidos:	<input type="text"/>
(*)E-Mail:	<input type="text"/>
Si olvida su contraseña se le enviará una notificación con la información de acceso a esta dirección de correo.	
Teléfono 1:	<input type="text"/>
Teléfono 2:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
(*) Obligatorio	
Datos del certificado CSD a instalar	
(*)Archivo (CER):	<input type="button" value="Elegir archivo"/> No se eligió ningún archivo
(*)Archivo (KEY):	<input type="button" value="Elegir archivo"/> No se eligió ningún archivo
(*)Clave del certificado:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Donde:


Etiqueta	Explicación	Obligatorio
RFC:	Deberá capturar el RFC de la persona física o moral. Este debe cumplir con el patrón requerido de 12 posiciones para personas morales y 13 posiciones para personas físicas.	Sí
Nombre / Razón Social:	Deberá capturar el Nombre o Razón social de su entidad. Este debe coincidir con el registro de su Constancia de Situación Fiscal SAT. Nota: Para personas morales, no podrá capturar el Régimen Capital.	Sí
Dirección:	Podrá capturar la dirección fiscal de su entidad federativa.	No
Población:	Podrá capturar la Colonia o Localidad donde se encuentra ubicado en su entidad federativa.	No
Estado:	Podrá capturar el Estado donde se encuentra ubicado en su entidad federativa.	No
Vigencia IFE:	Deberá capturar el fin del año de vigencia de su identificación fiscal. El formato para registrar sería dd-mm-aaaa Nota: En caso de personas morales, deberá capturar la identificación fiscal del representante legal de su compañía.	Sí
No. IFE:	Deberá capturar el número de identificación de su INE. Lo podrá encontrar al reverso de su credencial de elector. Nota: En caso de personas morales, deberá capturar la identificación fiscal del representante legal de su compañía.	Sí
Nombre y apellidos:	Deberá capturar su nombre completo.	Sí
E-Mail:	Deberá registrar su correo electrónico.	Sí
Teléfono 1 y 2	Podrá capturar su número telefónico de contacto.	No
Fax:	Podrá capturar su número de fax.	No

Archivo (CER):	Deberá cargar el archivo del certificado de seguridad de su Certificado de Sello Digital con la extensión .cer	Sí
Archivo (KEY):	Deberá cargar la llave del Certificado de Sello Digital con la extensión .key	Sí
Clave del certificado:	Deberá capturar la contraseña de su Certificado de Sello Digital.	Sí

4.4 NOTIFICACIÓN DE ALTA

Una vez finalizado el llenado del formulario anterior, recibirá por correo electrónico la notificación de alta de usuario e-Factura.net, donde vendrá su login de acceso y un link:

Notificación de alta de usuario de E-Factura.net

 Sistema de facturación electrónica <sistema_facturacion@seresnet.com>
Para **Información protegida**

Información protegida

Notificación de alta de usuario de E-Factura.NET

Estimado Sr./Sra.:

Desde el servicio de facturación electrónica E-Factura.net se le comunica su alta como usuario, y se le remiten los datos necesarios para su acceso.

Su login de usuario en E-Factura es **Información protegida**

Se le proporciona la siguiente dirección de acceso para poder realizar el cambio de su clave:
<https://mexico.e-factura.net/request/codedAccess?code=hDGBDxNQTV5y7KeShgUEOM60>

Si el enlace anterior no le redirecciona, por favor copie todo el enlace y péguelo en su navegador.

Una vez que cambie su clave mediante alguno de los métodos existentes en la plataforma, este enlace quedará anulado.

Desde la **dirección de entrada** podrá acceder a nuestro servicio introduciendo su usuario y clave que habrá proporcionado mediante el enlace anterior.

Gracias por su confianza.

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es vd. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Al acceder al enlace, deberá capturar su contraseña, pregunta y respuesta secreta:

Cambio de contraseña

Login de Usuario: **Información protegida**

Nombre de Usuario: **Información protegida**

Escribir nueva contraseña: ?

Confirmar nueva contraseña:

Datos verificación identidad

Pregunta secreta:

Respuesta secreta:

Dirección de correo electrónico

Dirección de correo electrónico: **Información protegida**

5. INICIAR SESIÓN EN SERVICIO GRATUITO

Para acceder a la plataforma, debe dar clic en el siguiente enlace:

<https://mexico.e-factura.net/jsp/EFG/acceso.jsp>

Posteriormente, deberá ingresar su usuario y contraseña previamente registrados en el portal:

Entrada al portal

Usuario:

Contraseña:

entrar

¿Olvidó su contraseña?

Nota: En caso de que no recuerde su usuario y/o contraseña, deberá dar clic en la opción “¿Olvidó su contraseña?” donde le mostrará el siguiente apartado:

[Ver la Guía rápida para recordatorio de contraseñas](#)

Introduzca su usuario de acceso:

¿Olvidó su usuario?

aceptar cancelar

- Si olvidó su usuario, deberá dar clic en la opción “¿Olvidó su usuario?” para que le muestre los datos de contacto de Soporte Técnico SERES:

Por favor, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

Para buzones de recepción, usuarios de consulta y administradores: soporte@seres.mx

Para buzones de nóminas (cuentas que inician con CT...): soporte.nomina@seres.mx

volver

- En otro caso, si recuerda su usuario de acceso, deberá ingresarlo en la casilla correspondiente para que el sistema envíe una notificación de recuperación de cuenta al correo registrado en la plataforma:

Se envió una notificación a la dirección de correo asociada al usuario proporcionado.

Si tiene cualquier cuestión puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.

Teléfono: 55-4739-2264, 55-4739-2055, 55-4739-2022, 55-4739-2130

E-Mail: soporte@seres.mx, soporte.nomina@seres.mx

Nota: Posiblemente la notificación de recuperación de cuenta lo reciba en correos no deseados (SPAM).

6. MENÚ DEL USUARIO GRATUITO

La primera pantalla es el Menú Principal, que despliega las opciones que como usuario puede realizar en la plataforma:



Esta dividido en dos apartados:

- **Administración de datos de la empresa:**

Permitirá realizar las configuraciones para la personalización de información de su entidad.

- **Administración de E-Factura:**

Permitirá realizar diversos procesos que más adelante se detallarán.

6.1 CONSULTAR LOS DATOS DE LA EMPRESA

Podrán visualizar y modificar los datos del contribuyente emisor:

Administración de datos de la empresa

RFC: Información protegida

(*) Nombre / Razón Social: Información protegida

E-Mail: Información protegida

Teléfono:

Fax:

Persona de Contacto:

Calle:

No. Ext: No. Int:

Localidad:

Colonia:

Referencia:

Municipio / Delegación:

Estado:

Código Postal:

C.P. Lugar de Expedición:

Régimen Fiscal:

Numero de Decimales en los importes: 2

(*) Obligatorio

[Descargar contrato firmado](#)

aceptar cancelar

Donde:

Etiqueta	Explicación	Obligatorio
RFC	En este campo se encuentra su RFC como empresa o persona física y no podrá editarlo.	Sí
Nombre/Razón Social	En este campo aparecerá su Nombre / Razón social que se dio de alta en nuestro servicio.	Sí
E-mail	Deberá indicar el correo electrónico de la empresa y/o persona de contacto.	Sí
Teléfono	Podrá colocar el número telefónico de la empresa.	No
Fax	Podrá capturar el número de su FAX.	No
Persona de Contacto	En este campo podrá indicar la persona de contacto de la empresa. Puede ser el representante legal o jefe inmediato.	No
Dirección	Podrá colocar su domicilio fiscal como emisor del documento: <ul style="list-style-type: none"> Calle No Exterior e Interior Localidad Colonia Referencia Municipio/Alcaldía Estado. Código Postal 	No
C.P. Lugar de Expedición	Deberá indicar su código postal como emisor.	Sí
Régimen Fiscal	En este campo deberá indicar su Régimen Fiscal como emisor.	Sí
Número de Decimales en los importes:	Deberá indicar el número de decimales que tendrá sus importes del documento a nivel de concepto (Importe del concepto, Descuento, Base imponible e Importe del impuesto). Nota: El valor predeterminado será 2 decimales.	Sí
Descargar Contrato Firmado	Podrá descargar su contrato firmado sobre el uso de los servicios del portal PAC e-factura.net	

6.2 GESTIÓN DE CERTIFICADOS

En este apartado podrá instalar o renovar el Certificado de Sello Digital (CSD) para la emisión de sus documentos fiscales:



SERES

Servicio Gratuito e-FACTURA.net

E-Factura

Administración - Gestión de Certificados



[Cerrar sesión](#)




Detalle de Certificados de Entidad

[Instalar el certificado](#)

[Refrescar tabla](#)

Info	Fecha de inserción	Inicio de Validez	Fin de Validez	Asunto	Emisor	Nº Serie	Estado	Tipo Certificado	Fecha del Estado	Información adicional
	02-08-2023...	18-09-2023...	18-09-2027...	/CN=UNIVERSIDAD ROBOTICA ESPAÑOLA...	/CN=AC UATD-SERVICIO DE ADMINSTR...	30001000000000000000...	Activo	CSD	02-08-2023...	

Donde:

Info.	<p>Se muestran los siguientes iconos de estado:</p> <p> Activo: Indicaré que este es el CSD que actualmente se utiliza para emitir los CFDI's.</p> <p> Erróneo: Este icono se muestra cuando se cargaron los documentos de un CSD, alguno fue erróneo y no se cargó correctamente.</p> <p> Inactivo: Indicaré que el CSD caducó o fue sustituido por otro nuevo.</p>
Fecha de Inserción	Mostraré la fecha en la que se configuró el CSD dentro del portal.
Inicio de Validez	Indicaré la fecha de inicio de validez del CSD.
Fin de Validez	Mostraré la fecha de caducidad del CSD.
Asunto	Mostraré información del emisor como nombre y RFC.
Emisor	Este campo mostraré la información de la entidad emisora (SAT).
No. De Serie	Se indicará el número de serie del CSD configurado.
Estado	<p>Se indicará si el CSD seleccionado se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activo • Erróneo • Inactivo
Tipo Certificado	Indicaré si el certificado corresponde a un CSD.
Información	En este campo se mostraré una leyenda indicando si el CSD caducó o fue sustituido por un CSD activo.

Deberá contar con un CSD vigente que consta de los siguientes archivos:

- Certificado de seguridad (.cer)
- Llave privada (.key)
- Conocer la contraseña del CSD.

La ventana se muestra de la siguiente manera:

Datos del certificado CSD a instalar	
Archivo (CER):	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccion...o ningún archivo.
Archivo (KEY):	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccion...o ningún archivo.
Clave del certificado:	<input type="text"/>
<input type="button" value="instalar el certificado"/> <input type="button" value="cancelar"/>	

Deberán seleccionar los siguientes documentos:

Archivo (CER)	Este archivo hace referencia el certificado, tendrá una terminación .cer
Archivo (KEY)	En este apartado se deberá seleccionar la llave privada, del certificado previamente seleccionado, con terminación .key
Clave del Certificado	En este campo se deberá indicar la contraseña asignada al CSD.

Después de ingresar toda la información, deberá dar clic en **instalar el certificado** y posteriormente verificar si su certificado marca alguno de los estatus previamente mencionados.

Al dar clic en el icono de detalle se mostrará la siguiente ventana con la información del CSD seleccionado:

Identificador:	22044
Propietario:	Información protegida
Estado:	Activo
Fecha del Estado:	02-08-2023 13:27:23
Tipo:	Privada
Nº Serie:	30001000000500003441
Asunto:	Información protegida
Emisor:	Información protegida
Inicio de Validez:	18-05-2023 12:57:43
Fin de Validez:	18-05-2027 12:57:43

6.3 CREACIÓN MANUAL DE COMPROBANTES

En este apartado podrá capturar sus comprobantes fiscales del anexo 20 SAT de forma manual.

A continuación, se mostrará una tabla en donde podrá observar todas las facturas pendientes de timbrado, rechazados o en proceso de timbrado (en caso de tener alguno de los mencionados)

Número de factura	RFC Emisor	RFC Receptor	Receptor	Fecha de factura	Estado	Importe	Tipo Documento
<input type="checkbox"/> A2	Información protegida	Información protegida	Información protegida	03/08/2023	Pendiente de envío	2,852.00	380-Factura Comercial
<input type="checkbox"/> A1	Información protegida	Información protegida	Información protegida	02/08/2023	En proceso	1,466,240.00	380-Factura Comercial

Donde:

Número de la factura	Se mostrará la serie y/o folio de su documento pre-guardado.
RFC Emisor	Indicará el RFC del emisor del documento fiscal.
RFC Receptor	Se mostrará el RFC del Receptor del documento fiscal.
Receptor	Indicará el nombre del Receptor del documento fiscal.
Fecha de Factura	Indicará la fecha de generación del documento fiscal.
Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Pendiente de envío: aún no se manda a timbrar y está pendiente de que lo envíe. • Guardado sin finalizar: El documento se ha guardado sin finalizar el llenado de su información. • Errónea: existe algún problema de validación en el documento (al dar clic sobre la palabra, desplegará el mensaje de error detectado con base a los códigos de la matriz de SAT). • Editada: quiere decir que se encuentra bloqueada y no puede realizarse algún cambio, debido a que otro usuario se encuentra editando ese mismo documento o que no haya finalizado a tiempo. • En proceso: indica que se encuentra en proceso de timbrado.
Importe	Mostrará el importe del documento fiscal.
Tipo Documento	Indicará el tipo de documento que se timbrará (Factura comercial, Nota de Crédito o Recibo de Pago).

En la parte central de lado izquierdo, se mostrarán las siguientes opciones:

- **Crear Comprobante:** Se mostrarán las plantillas para la creación de sus documentos fiscales:







- **Eliminar Facturas:** Podrá eliminar los documentos pre-cargados que no vaya a timbrar.
- **Desbloquear Facturas:** Permitirá la edición de las facturas seleccionadas con estatus “Editada”. Asegúrese que ningún otro usuario esté editando ese documento.
- **Enviar facturas:** Podrá timbrar sus documentos con estatus “Pendiente de envío”.
- **Gestión Adjuntos de la Factura:** Dará la oportunidad de asociar documentos a las facturas seleccionadas, la única condición, es que las facturas seleccionadas se encuentren en estatus “Pendientes de envío”.
- **Guías de Creación de Comprobantes:** Podrá visualizar los videos tutoriales sobre el llenado de comprobantes fiscales SAT.

6.4 LISTADO DE FACTURAS ENVIADAS

La primera pestaña es **Enviados**, se muestran las siguientes opciones de filtros:

Donde:


Número de documento	Permite realizar la búsqueda indicando la serie y/o folio del documento deseado.
Fecha de Factura	Permite realizar la consulta mediante un rango de fechas, es necesario indicar la fecha de inicio y la fecha fin.
RFC Receptor	Permite realizar la consulta de los documentos generados a un RFC en específico.
Estado Documento	Permite genera la búsqueda de documentos según su estatus en el portal:

-  **No Abierta:** Se mostrará el estatus para los CFDI's que aún no han sido revisados por algún usuario receptor que esté dentro de la red de e-Factura.net.
-  **Abierta:** Se mostrará el estatus para los CFDI's que ya fueron visualizados por algún usuario receptor que esté dentro de la red de e-Factura.net.
-  **Aceptada:** Indicará que ya tiene el Vo.Bo. de algún usuario receptor dentro de la red de e-Factura.net., es decir, el CFDI cumple con todos los requerimientos solicitados.
-  **No Aceptada:** Indicará que el documento no cumple con algún estándar establecido y fue rechazada por algún usuario de receptor dentro de la red de e-Factura.net.
-  **Cancelado:** Indicará si su folio se encuentra correctamente cancelado en e-Factura.net y en el portal SAT.
-  **En proceso de cancelación:** Indicará que su documento se encuentra en trámite para la cancelación.

Nota: Cuando la respuesta de cancelación de SAT no sea satisfactoria y el estatus sigue en proceso, deberá contactar a Soporte Técnico SERES para pedir apoyo sobre este error.

Los posibles errores de cancelación son:


Código	Mensaje
204	Folio Fiscal No Aplicable a Cancelación.
207	Folio sustitución Inválido.
208	La Fecha de Solicitud de Cancelación es mayor a la fecha de declaración.
209	La Fecha de Solicitud de Cancelación límite para factura global.
310	CSD Inválido.
311	Clave de motivo de cancelación no válida.
312	UUID no relacionado de acuerdo a la clave de motivo de cancelación.

-  **Cancelación solicitada:** Indicará si el folio se encuentra en espera de confirmación de aceptación o rechazo de petición por parte del Receptor.

En la Columna "**Estado Int**" podrá verificar si su comprobante ya fue registrado y aceptado por el servicio de recepción del SAT.


Los 2 posibles casos son:

- ❖ "**CFDI timbrado**": Aun no recibimos respuesta de registro y validación del SAT, pero el documento tiene validez para ser intercambiado.
- ❖ "**CFDI registrado**": Ya se ha registrado y pueden verificarlo en los servicios de validación en línea del SAT.

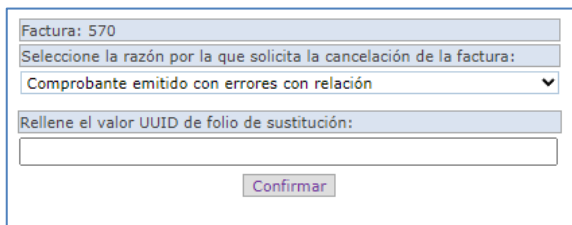
Para visualizar el documento PDF, deberá dar clic en el icono  que se muestra en el recuadro color naranja:


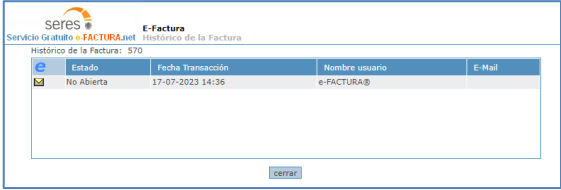
Número del documento	Formato	Receptor	RFC Receptor	Tipo Documento	Importe	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Estado	Versión	Estado Int.
570	cad	Información protegida	Info. protegida	Factura Comercial	693.21	17-07-2023		Información protegida	4.0	CFDI registrado

Se mostrará de la siguiente forma:



Donde:

Regresar al Listado Principal	Opción que te permite regresar al listado recapitulativo de los documentos enviados.
Descargar	Se podrá descargar el XML y PDF del documento seleccionado comprimido en formato ZIP.
Validar Documento	Opción que permite visualizar la información del documento, del certificado del sello digital del proveedor y del timbrado.
Cancelar facturas	<p>Permite realizar la cancelación de los documentos que haya emitido en la plataforma.</p> <p>Le mostrará la siguiente pantalla:</p> <div data-bbox="678 1691 1252 1915" data-label="Form">  </div> <p>Si se cancela el documento, se actualizará el estado del folio de la siguiente forma:</p>

	<div> <div> <input type="checkbox"/>  </div> <div> 2065 cad PUBLICO EN GENERAL XAXX010101000 </div> </div>
Visualizar Histórico de la Factura	<p>Esta herramienta permitirá llevar un seguimiento (rastreadibilidad) de cada proceso que ha enviado el documento seleccionado.</p> <div>  </div> <p>Se mostrará el estatus de la Factura seleccionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado: Indicará el estado de la factura seleccionada. • Fecha Transacción: Mostrará la hora y fecha de la modificación a la factura. • Nombre Usuario: Indicará el usuario de la entidad que visualizó el documento • E-Mail: Indicará el correo electrónico del usuario que visualizó el documento.

7. POLITICAS DEL SERVICIO GRATUITO

- ❖ El Área de Soporte Técnico de SERES, se encargará de mantener las Políticas y Procedimientos mínimos requeridos que marque el SAT, así como los manuales de uso del servicio del portal.
- ❖ El Usuario del servicio gratuito, podrá facturar hasta 10 documentos al mes.
- ❖ El Usuario del servicio gratuito que requiera realizar su facturación dentro de las instalaciones de SERES de México, deberá apegarse al horario de servicio de Lunes a Viernes de 10:00 a 17:00 hrs.
- ❖ En la aplicación gratuita de e-Factura.net, únicamente se realizan Comprobantes fiscales bajo el anexo 20 sin complementos (excepto el Recibo Electrónico de Pago), adendas o información comercial.
- ❖ En la aplicación gratuita, pedirá que cambie la contraseña de su usuario posteriormente a los 30 días del periodo de vigencia.
- ❖ En caso de que no utilice el sistema por inactividad, la aplicación se cerrará en automático a partir de los 10 minutos. Después, tendrá que ingresar nuevamente al servicio con sus credenciales de acceso e-Factura.net.

8. SOPORTE TÉCNICO

SERES DE MÉXICO e-factura.net® comunica a sus clientes que hemos puesto a su disposición el servicio de atención al cliente fuera del horario laborable.

A través de él seguiremos en contacto 24 horas al día / 7 días a la semana, incluidos fines de semana y festivos.

A continuación, encontrará nuestros teléfonos de contacto:



Teléfono de atención **laborables de 9:00 a 18:00:** +52 (55) 9171 2098, (55) 9171-1470, (55) 4739-2055, (55) 4739-2022 y (55) 4739-2275

Teléfono de atención **fuera del horario laborable:** +52 (55) 4163 7166

Correo electrónico de soporte: sopORTE@seres.mx

En caso de necesitar alguna aclaración adicional, estamos listos para ayudarle.

9. ANEXO I – CARACTERÍSTICAS CONTEMPLADAS EN EL SERVICIO

- **Características funcionales y servicios generales de la aplicación gratuita.**

Seres como persona Moral que opera el servicio garantiza que su solución cumple con los siguientes criterios definidos en el artículo 29 Bis del CFF, así como en la fracción VII de la regla 2.7.2.8. “Obligaciones de los proveedores de certificación de CFDI” de la RMF y la ficha de trámite 112/CFF “Solicitud para obtener autorización para operar como proveedor de certificación de CFDI”, contenida en el Anexo 1-A de la RMF

Las características funcionales y servicios generales de la aplicación gratuita aquí contenidos, constituyen un requisito que deberán cumplir las personas morales que soliciten autorización para operar como proveedor de certificación de CFDI y, en su caso, cumplir para continuar operando con su autorización como proveedor de certificación de CFDI.

- **Requerimientos funcionales mínimos:**

- La aplicación gratuita deberá habilitar la emisión de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI).
- Dicha herramienta tendrá funcionalidad básica para el procesamiento ágil y eficiente del CFDI uno a uno, incluyendo el “Complemento para recepción de pagos” y el complemento de “Timbre fiscal digital”, sin adendas.
- Deberá aceptar la carga del o los Certificados de Sello Digital (CSD) del contribuyente, para el sellado de los comprobantes.
- Permitir precargar los datos fiscales del contribuyente emisor.
- Generación del documento digital que ampara el comprobante fiscal para su validación y certificación, cumpliendo con la especificación técnica del Anexo 20 y en los documentos técnicos normativos.
- Validación y certificación (timbrado) del documento digital que ampara el comprobante fiscal.
- Entrega al contribuyente emisor del comprobante certificado o acuse de rechazo.
- Administrar el almacenamiento de los comprobantes.
- Permitir al emisor del comprobante consultar, guardar o imprimir los comprobantes durante los 3 meses seguidos a partir de la certificación del comprobante.
- Enviar copia del CFDI al SAT de manera inmediata una vez realizada la certificación del documento digital que ampara el comprobante fiscal.

- **Servicios generales mínimos:**

Los proveedores deberán proporcionar a los contribuyentes usuarios del servicio de la aplicación gratuita al menos los siguientes elementos:

- Firma de un acuerdo contractual con el contribuyente solicitante del servicio de consentimiento en lo relativo al manejo, seguridad y confidencialidad de la información que se proporcione al proveedor de certificación de CFDI.
- Publicación de un manual y un tutorial del usuario a través de Internet.
- Elaborar las preguntas frecuentes de su aplicación y publicarlas en su página de Internet.
- Deberán contar con un servicio de recepción y atención de quejas y solicitudes de soporte.

- **Niveles de servicio mínimos que serán establecidos entre el proveedor de certificación de CFDI y los usuarios de su aplicación gratuita.**

- La aplicación gratuita, deberá estar en operación en un plazo máximo de 72 horas, contadas a partir de la fecha del otorgamiento del certificado de sello digital del SAT.
- La aplicación con todos sus servicios deberá estar disponible 7X24/365 con una disponibilidad de 99.3% por ciento, donde el 0.7% por ciento es el periodo de tiempo máximo en que la aplicación podría no estar disponible por causas no planeadas e imputables al proveedor.
- Las solicitudes de soporte y quejas deberán ser atendidas por el proveedor en un plazo no mayor a 2 horas y resueltas en un plazo no mayor 8 horas.
- El tiempo de respuesta del servicio básico (gratuito) debe ser el mismo, que el del servicio avanzado (con costo), diferenciado sólo por las características funcionales adicionales que éste último pudiese tener.

- **4 Consideraciones sobre la medición de la disponibilidad del servicio.**

Disponibilidad del servicio se define como el porcentaje de tiempo, en que un sistema realiza la función que le es propia. Disponibilidad es la proporción de tiempo en que el sistema cumple con la función para la cual está dispuesto, en relación con el tiempo en que debería haber estado disponible, y se determina a partir de:

Tiempo Total (TT): Todos los tiempos son medidos en minutos enteros.

Tiempo Fuera de Operación (TFO) "Downtime": Es el tiempo total en que no están disponibles los servicios que provee un sistema debido a fallas en el hardware y/o en el software. Lo anterior no incluye el tiempo durante el cual una unidad del sistema puede estar abajo, pero el servicio que provee el sistema se mantiene arriba. Este tiempo NO incluye el tiempo "planeado" fuera de operación ocasionado por mantenimientos permitidos.

Tiempo Planeado Fuera de Operación (TPFO): Es el tiempo en que el Servicio se encuentra fuera de operación, debido a ventanas de tiempo de mantenimiento planeadas y programadas de manera anticipada (como aplicaciones de parches, actualizaciones de firmware, aplicación de notas de servicio, mantenimientos preventivos, observando el cumplimiento de los requerimientos de Nivel de Servicio.

La disponibilidad será calculada de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = 100 - \left(\frac{\text{TFO}}{\text{TT} - \text{TPFO}} \right) \times 100$$

La medición de la disponibilidad de los servicios se realizará en forma diaria recolectando la información generada por los servicios, acumulando esta información hasta el cierre del mes, en donde se llevarán a cabo los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante ese período y los datos serán cotejados contra los reportes y quejas presentadas por los usuarios del servicio.

Alfonso Roqueñí Straffon

Sociedad de Explotación de Redes Electrónicas y Servicios de México, S.A. de C.V.

Ciudad de México, a 14 de junio de 2023

La disponibilidad será calculada de conformidad con la siguiente fórmula:

La medición de la disponibilidad de los servicios se realizará en forma diaria recolectando la información generada por los servicios, acumulando esta información hasta el cierre del mes, en donde se llevarán a cabo los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante ese período y los datos serán cotejados contra los reportes y quejas presentadas por los usuarios del servicio.

Alfonso Roqueñí Straffon

Sociedad de Explotación de Redes Electrónicas y Servicios de México, S.A. de C.V.

Ciudad de México, a 14 de junio de 2023