



## Preguntas Frecuentes

### 1. ¿Qué es Factura Electrónica?

Concepto de Factura Electrónica

La factura electrónica en México es la representación digital de un tipo de Comprobante Fiscal Digital (CFD) con validez fiscal, que utiliza los estándares definidos por el SAT (RMF Anexo 20) en cuanto a forma y contenido, garantizando la integridad, autenticidad y no repudio del documento:

**Integridad.**-Garantiza que la información contenida en el mensaje queda protegida y no puede ser manipulada o modificada, confirmando la no alteración de los datos de origen.

**Autenticidad.**- Permite verificar la identidad del emisor y el receptor del CFD.

**No repudio.**-El emisor que selle digitalmente un CFD no podrá negar la generación del comprobante.

### 2. ¿Qué es un Comprobante Fiscal Digital a través de Internet?

Un Comprobante Fiscal Digital (CFD) es un documento electrónico que cumple con los requisitos legales y reglamentariamente exigibles por el Sistema de Administración Tributaria (SAT) y que garantiza, entre otras cosas, la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido. Este documento es elaborado por el contribuyente por medio de cualquier aplicación electrónica, enseguida es enviado a un Proveedor Autorizado de Certificación (PAC), para que éste valide dicho documento y de esta forma poder otorgarle un folio y asignarle el Sello Digital del SAT (Certificación).

El producto resultante de este proceso se conoce como Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

### 3. ¿Qué diferencia hay entre una factura de papel y una factura electrónica?

Ambas facturas tienen los mismos efectos fiscales, no obstante, las Facturas Electrónicas cuentan con elementos de seguridad basados en estándares RSA, SHA1, PKI, etc., lo cual le proporciona mayor seguridad que las facturas tradicionales. Además son más versátiles puesto que son creadas, enviadas y almacenadas por medios electrónicos y se pueden imprimir en caso de que así se requiera, por lo que mejorara considerablemente el proceso de facturación ya que minimizará tiempos, costos y recursos y podrá tener una mejor organización de los mismos.

### 4. Cómo obtengo una nueva contraseña?

Ingresa a la página de tu sistema [ugraf.com.mx](http://ugraf.com.mx), y en la pantalla donde capturas tu usuario y la contraseña en la parte inferior izquierda encontraras una leyenda que dice ¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?, dar click y en la leyenda y en la pantalla que se mostrará a continuación SÓLO ingresa el correo que esta dado de alta y LISTO, tu contraseña será enviada a tu correo para que puedas ingresar nuevamente.

### 5. ¿A qué se debe el error de EL USUARIO NO TIENE PERMITIDO GENERAR FACTURA ELECTRONICA.

Esta leyenda se debe a que tu CERTIFICADO DE SELLO DIGITAL es sometido a una validación por parte del SAT, una vez que fue validado tarda de 24 a 72 horas para que el SAT lo publique en las listas blancas, las cuales no pueden ser consultadas ya que son BD encriptadas, por lo que la única forma de saber que el certificado ya fue publicado es tratando de generar una factura.

**NOTA:** Si pasado este tiempo persiste el problema deberá de comunicarse al SAT ya que es posible que sea revocado su certificado por alguna situación fiscal que tenga con ellos.

## 6. ¿Quiénes deben de generar reporte mensual?

Emitirán reporte mensual, solo aquellos que estén generando CFD es decir quienes estén facturando ante del 2011.

Aquellos contribuyentes que facturaron a partir del 2011 o bien ya estén dentro del nuevo esquema CFDI NO deberán generarlo, ya que esta información se le está publicando al SAT automáticamente.

## 7. Que diferencia hay entre un CFD y un CFDI

### CFD

Un CFD o Comprobante Fiscal Digital es aquel documento fiscal de valides oficial emitido por aquellos contribuyentes que facturan antes del 2011, entre sus características:

- Envían reporte mensual
- Solicitan Folios mediante la página del SAT

Contiene:

- Certificado de sello digital del emisor
- Sello digital del emisor
- Sello Digital Proveedor de Servicio de Generación y Envío de CFD
- La leyenda de: Este documento es una representación impresa de un CFD.
- Numero de Aprobación
- Año de aprobación
- Certificado del proveedor
- No. Autorización del SAT
- Fecha de Publicación

### CFDI

Un CFDI o Comprobante Fiscal Digital por Internet es aquel documento fiscal de valides oficial emitido por aquellos contribuyentes que facturan después del 2011, entre sus características:

NO generan reporte mensual  
Asignan los folios directamente

Contiene:

- Timbrado o Folio Fiscal
- Cadena original del complemento de certificación del SAT
- Sello digital del emisor
- Sello digital del SAT
- La leyenda de Este documento es una representación impresa de un CFDI
- Código Bidimensional

NO contiene:

- Numero de Aprobación
- Año de aprobación
- Certificado del proveedor
- No. Autorización del SAT
- Fecha de Publicación

## 8. ¿Dónde debo validar mis facturas?

Primero debe de identificar qué tipo de comprobante está generando, en base a ellos en la página del SAT existen dos validadores, dependiendo del tipo de documento deberá de seleccionar el tipo de validador, los cuales los encontrará en la siguiente ruta.

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/e\\_sat/comprobantes\\_fiscales/15\\_15565.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/e_sat/comprobantes_fiscales/15_15565.html)

Próximamente dentro de nuestra página [ugraf.com.mx](http://ugraf.com.mx) podrá tener acceso a ésta ruta

## 9. ¿Qué es una serie?

Serie son aquellos caracteres alfabéticos que anteceden al número de la factura, NO son obligatorios.

Ejemplo:



**AA 001**

## 10. ¿De dónde debo comenzar mis números de folio?

Para comenzar a facturar electrónicamente deberá de comenzar del folio número 1

## 11. ¿Cuáles son los archivos que debo de subir al sistema como Certificado de sello Digital, para poder facturar?

Una vez que haya tramitado su FIEL ante el SAT, con dichos archivos y a través de la página del SAT

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/e\\_sat/comprobantes\\_fiscales/15\\_6547.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/e_sat/comprobantes_fiscales/15_6547.html), podrá solicitar su CERTIFICADO DE SELLO DIGITAL, este programa le asignara varios archivos dentro de los cuales los importantes para ser cargados serán el .CER, .KEY y la contraseña que ustedes le asignaron a el certificado la cual deberán de anotar. Estos serán los datos que deberán de ingresar al sistema NADA DE LA FIEL.

## 12. ¿A qué se refiere que el certificado no está dado de alta en el SAT y hay q esperar de 24 a 72 horas?

Después que haya solicitado su certificado en la página del SAT, el tiempo para su liberación por parte del SAT puede tardar de 24 a 72 horas, pasado dicho tiempo deberá de intentar nuevamente la carga.

## 13. ¿Por qué se bloquea mi cuenta?

Por políticas de seguridad determinadas directamente por el SAT una cuenta se bloquea por:

- Que la cuenta presenta inactividad por más de 30 días.
- Que se sobre paso de los intentos de acceso al sistema

## 14. ¿Qué diferencia hay entre usuario emisor y receptor?

Emisor.- Es aquel usuario que emite comprobantes fiscales digitales

Receptor.- Es aquel usuario que solo recibe los comprobantes fiscales digitales

## 15. ¿Qué es un Componente o Web Service?

Dentro de nuestra solución desarrollamos un esquema de integración donde se busca una comunicación directa entre su software (ERP comercial o desarrollo propio) y DigiFact, la conexión es transparente y muy confiable. El tiempo de la integración depende del software utilizado, para solicitar esta deberá de ponerse en contacto con alguno de nuestros ejecutivos

## 16. ¿Qué es una plantilla personalizada?

Dentro de nuestro sistema podrá encontrar plantillas genéricas con la estructura básica de una factura común, sin embargo podemos desarrollar una plantilla de acuerdo a sus necesidades, para solicitar esta deberá de ponerse en contacto con alguno de nuestros ejecutivos

## 17. ¿En la sección donde se da de alta un Cliente, a que se refiere el número de cliente?

El número de cliente es un Número de Identificación que asigna automáticamente el sistema o que usted puede asignar.

Este identificador se utiliza:

- Para consultas
- Para una mejor administración de sus clientes
- En caso de que el cliente quiera ingresar al sistema con solo permisos de consulta de sus facturas recibidas, deberá de proporcionarle dicho numero con el cual por primera vez ingresara su cliente receptor acompañado de su RFC como contraseña

## 18. ¿Cómo doy de alta mis productos dentro del Sistema?

Para una mejor administración y control de sus productos, nuestro sistema jerarquiza sus productos, donde primero hay que crear un grupo de productos y una vez creado asignarle productos a dicho grupo.

Cómo se hace?

Productos/Grupo de Productos/Agregar Grupo de Productos aquí es donde deberá cargar el nombre de su grupo de productos ejemplo: Autos.

Posteriormente seleccionar el grupo creado y dar click sobre el icono Administrar Productos del Grupo, ahí dará de alta los productos pertenecientes a dicho grupo ejemplo: Marcas de Autos

## 19. ¿Cómo imprimo una factura electrónica?

Ya que fué generada la factura exitosamente, deberá abrirla mediante el icono Abrir PDF y una vez abierto dicho archivo podrá seleccionar la opción de imprimir

## 20. ¿Cómo elimino un certificado erróneo?

En caso de que dicho certificado no se le hayan asignado aun los folios, podrá seleccionar la opción Eliminar Certificado, de lo contrario deberá de utilizar la opción Reemplazar Certificado y posteriormente realizar la carga nuevamente de los archivos correctos

## 21. ¿Cómo se reportan ahora las facturas al SAT?

En el momento que se genera una factura y esta es timbrada como factura valida y en automático se envía directo al SAT, lo mismo aplica para las cancelaciones

## 22. Si se presenta error al momento de cancelar una factura ¿qué debo de hacer?

El problema para la cancelación de sus documentos se debe a un detalle en el sistema de cancelación del SAT que no ha corregido aun, y se presenta cuando su Certificado de Sello Digital (CSD) contiene el carácter, (coma) en el detalle de Sujeto. Para validar que este es su caso, por favor en su computadora abra su CSD dando doble click al archivo .cer, y vaya a la pestaña de Detalles; posteriormente seleccione el campo de Sujeto y en cualquiera de los campos que aparecen ahí encontrará una coma. Si este es el caso no hace falta reportarlo nuevamente, nosotros hemos reportado este problema al SAT y se encuentran trabajando en ello.

## 23. Evitar caracteres no validos dentro del nombre de los conceptos

Es necesario que para evitar errores dentro del sistema al momento de capturar alguno de los conceptos en cualquiera de las secciones de captura se evite el uso de caracteres no validos, así como espacios extras dentro de los correos electrónicos.

## 24. ¿Qué es una Addenda?

Es aquella información adicional que algunas empresas requieren que se les anexe a las facturas que ellos reciben, la cual solamente se ve reflejada dentro del archivo XML y no es visible en su PDF. Para solicitar alguna Addenda es necesario que contacte a alguno de nuestro ejecutivos

## 25. ¿Qué es PDF?

Es un formato de archivos, donde se generan las facturas para poder visualizarlas, guardarlas en su PC, o imprimirlas y estas NO puedan ser modificadas ya que se considera un tipo de archivo de solo lectura.

## 26. ¿Qué es XML?

Es un formato de archivos donde se generan las facturas pero a nivel código, es decir en el lenguaje de programación en el cual fue desarrollada dicha factura, este archivo es menos pesado que un PDF y puede ser cargado a cualquier sistema de facturación electrónica, para que estos los traduzcan y se pueda visualizar la factura de forma clara como comúnmente se conoce.

## 27. ¿Qué es un archivo XSD?

Es un formato de archivo el cual se requiere para desarrollar una addenda. Este archivo es una definición de un esquema. Para mayor entendimiento es un archivo pre XML.

## 28. ¿Qué diferencia hay entre usuarios del sistema y usuarios de mis clientes

Nuestro sistema tiene la facultad de crear usuarios y asignar los permisos, los tipos de usuarios son:

**Usuarios del Sistema.-** Son aquellos usuarios que van a hacer uso de su mismo sistema como su secretaria, su contador, entre otros.

Estos usuarios los dará de alta en Empresa/Usuarios cargando todos los que usted necesito.

**Usuarios del Cliente.-** Si usted es Distribuidor de nuestro sistema, tendrá la facultad de dar de alta a los clientes que les venda el sistema y a estos asignarles sus usuarios para que ingresen a utilizar el sistema.

Estos usuarios los dará de alta en Clientes/Clientes y Receptores/Agregar un Nuevo Cliente una vez llenado el formato, seleccionar al cliente dado de alta y dar click sobre el icono Administrar Usuarios del Cliente

## 29. ¿Cómo creo una sucursal?

Nuestro sistema tiene la facultad de poder crear sucursales a una matriz, ejemplo: si su matriz es de México y tiene sucursales en toda la republica es posible su carga.

Una sucursal puede o no tener el mismo certificado que la matriz, pero diferente ubicación, para dar de alta: Dar de alta al cliente matriz, seleccionar al cliente dado de alta y dar click sobre el icono Agregar Sucursal, llenar los datos de la sucursal y seleccionar la opción Se utilizara el mismo certificado o no.

Una vez que ya fue creada la sucursal seleccionarla y en Modificar Datos, asignar los folios que utilizara dicha sucursal, los cuales se restaran de su matriz.

## 30. ¿Los datos de la sucursal deben de ser los mismos de la matriz?

Una sucursal puede o no tener el mismo certificado que la matriz, pero diferente ubicación

## 31. ¿Cómo veo la información de mi matriz y de todas mis sucursales

La información de facturación no es concentrada dentro de la matriz por lo que deberá de ingresa con los diferentes usuarios a cada una de estas

### 32. ¿Puedo cargar más de un RFC en mi cuenta?

NO, ya que por políticas del SAT se establece que cada RFC tenga su propio sistema puesto que a cada RFC corresponde su propio certificado e información fiscal y por ende su propia facturación, por lo que de contar con más de una empresa será necesario asignarle un usuario para cada una de ellas.

### 33. ¿Se puede habilitar una factura que ya fue cancelada?

NO, por políticas del SAT ya que establece que una factura que ha sido cancelada ya no será posible habilitarla, para la nueva versión de facturación como CFDI, por lo que se les sugiere tengan cuidado, ya que al ser Cancelada una factura se pierde el folio fiscal y el folio adquirido con nosotros.

### 34. ¿Puedo enviar una factura cancelada por mail o imprimirla?

NO, por políticas del SAT una factura que ya fue cancelada no puede ser manipulada puesto que ya es un documento sin valides, para cualquier cuestión la factura se queda resguardada dentro del sistema con el estatus de cancelada para solo consulta.

### 35. ¿Dónde puedo modificar la fecha de mi factura?

Por políticas de SAT NO es posible la manipulación de fechas, la fecha y hora será asignada automáticamente por nuestro sistema exactamente el día que se genero la factura, aun existiendo una remisión con fecha anterior.

### 36. ¿Cómo debo de generar mi factura cuando es en pagos?

Dentro de nuestro sistema es posible indicar que la factura será pagada en una sola exhibición o bien en parcialidades.

Dentro de la sección donde se carga toda la información que contendrá la factura, seleccionar pago en parcialidades e indicar el número que le corresponderá a dicha futura,

**NOTA:** Cabe aclarar que dicha indicación es solo eso, puesto que el sistema no calculará el monto correspondiente, por lo que ustedes deben de realizar los cálculos para saber el monto que le corresponderá a dicha factura.

### 37. ¿Puedo generar mi factura en otro tipo de moneda que no sea en pesos?

Nuestro sistema está capacitado para desarrollar su factura en distintos tipos de moneda como son:

- Pesos Mexicanos (MXP)
- Dólares (USD)
- Euros (EUR)
- Franco Suizo (CHF)
- Dólar Canadiense (CAD)

**NOTA:** En caso de necesitar otro tipo de moneda favor de notificarlo al área de soporte para que se lo incluyan.

### 38. ¿Qué pasa cuando facturo a personas extranjeras que no tienen RFC?

Para hacer facturas a clientes extranjeros, sin importar el país se deberá de utilizar el siguiente RFC genérico:  
**XEXX010101000**

### 39. ¿Qué pasa cuando quiero facturar al público en general y no tengo su RFC?

Para hacer facturas a público en general en México (que no tiene RC o no le interesa) se debe utilizar el siguiente RFC genérico: **XAXX010101000**

#### 40. ¿Para qué sirve la sección de aduana?

Esta sección podrá encontrarla en la pantalla donde se encuentra el formulario donde se deben capturar los datos de la factura, aquí encontrará un botón en verde que dice +DATOS, y se deberá de realizar el llenado de la información en caso de que su factura contenga información aduanera, la cual es cuando su producto es sometido a exportaciones.

#### 41. ¿Puedo asignarle un descuento a mi factura?

Dentro del sistema es posible integrar descuento por concepto, el cual puede ser determinado en cantidad o porcentaje, esto lo podrá encontrar en la pantalla donde se encuentra el formulario donde se deben capturar los datos de la factura, aquí encontrará un botón en verde que dice +DATOS, y se deberá de realizar el llenado de la información correspondiente a el descuento.

NOTA: En caso de que esta solución no cubra su necesidad favor de contactar a alguno de nuestros ejecutivos.

#### 42. ¿Cómo diferenció los archivos de la FIEL y del certificado?

##### ➤ La FIEL

La Firma Electrónica Avanzada "Fiel" es un **conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, cuyo propósito es identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste**, tal y como si se tratara de una firma autógrafa.

Por sus características, la Fiel brinda seguridad a las transacciones electrónicas de los contribuyentes, con su uso se puede identificar al autor del mensaje y verificar no haya sido modificado.

Su diseño se basa en estándares internacionales de infraestructura de claves públicas (o PKI por sus siglas en inglés: Public Key Infrastructure) en donde se utilizan dos claves o llaves para el envío de mensajes:

- La "llave o clave privada" que únicamente es conocida por el titular de la Fiel, que sirve para cifrar datos; y
- La "llave o clave pública", disponible en Internet para consulta de todos los usuarios de servicios electrónicos, con la que se descifran datos. En términos computacionales es imposible descifrar un mensaje utilizando una llave que no corresponda

**Son aquellos archivos con terminación .CER y .KEY así como la contraseña de la llave privada, los cuales fueron solicitados directamente ante el SAT.**

##### ➤ Certificado de Sello Digital

Si usted ya cuenta con su Firma Electrónica Avanzada "Fiel", el siguiente paso para ser emisor de Comprobantes Fiscales Digitales "Facturación Electrónica", es contar con un sello digital amparado por un certificado expedido por el Servicio de Administración Tributaria.

Este sello digital permitirá **acreditar la autoría** de los comprobantes fiscales digitales que usted emita, y de esta manera sus clientes sabrán que usted fue el autor de dicho comprobante fiscal digital.

El proceso para obtener el certificado de sello digital es muy sencillo y deberá utilizar el programa SOLCEDI de la página del SAT a través de Internet.

**Este programa le generará los archivos .KEY, .CER y deberá de asignarle una contraseña misma que deberá de resguardar ya que esta información es la que se requiere cargar al sistema NO LA DE LA FIEL**

#### 43. En caso que no encuentre algún archivo del certificado o la contraseña que le asigne ¿qué debo de hacer?

Es importante que al momento de realizar el trámite en el programa SOLCEDI para el trámite de su certificado ubique perfectamente la ruta de resguardo de los archivos generados .CER y .KEY así como la contraseña que usted le asigno al certificado NO LA DE LA FIEL, ya que de no resguardar bien la información el sistema no lo aceptará y deberá de realizar TODO el tramite nuevamente.

#### 44. ¿Qué debo hacer si cambian mis datos fiscales?

Deberá de solicitar una nueva FIEL ante el SAT y con esto deberá de solicitar un nuevo Certificado de Sello Digital, el cual deberá cargar nuevamente a su sistema utilizando la opción de Reemplazar certificado.

#### 45. ¿Qué diferencia hay entre la opción cargar Nuevo Certificado Y Reemplazar Certificado?

Si por alguna razón hizo cambio de certificado, deberá cargarlo en nuestro sistema, donde existen las opciones de:

**Nuevo Certificado.-** En esta opción deberá cargar el Nuevo Certificado y aquí deberá de asignar de igual forma un nuevo rango de folios.

**Reemplazar Certificado.-** Aquí también podrá cargar su Nuevo Certificado, sin embargo aquí podrá continuar en el número de folio en el cual se quedó.

#### 46. ¿Qué debo hacer si me notifica el sistema que ya no tengo folios disponibles?

Deberá adquirir un nuevo número de folios sobre las escalas de la lista de precios

#### 47. ¿Cómo Puedo hacer un Recibo de Donativos?

En caso de que usted requiera dicho formato, deberá de contar con el número de autorización así como la fecha de autorización y esta información tiene que capturarla dentro de su menú, Empresa/Datos Fiscales en donde encontrara el formulario de captura con el nombre de Complemento de Donatarios, una vez que haya hecho esta captura se le activara el formato de Recibo de Donativos en la sección de Documentos/Nuevos Documentos.

#### 48. ¿El sistema se instala en mi computadora?

No, ya que nuestro sistema es un sistema Web (por Internet) por lo que con un usuario y una contraseña accederá al sistema sin consumir así sus recursos, de este modo podrá realizar su operación desde cualquier lugar incluyendo sus dispositivos móviles.

#### 49. ¿El sistema corre sobre cualquier sistema operativo?

Al ser un sistema Web (por Internet) podrá abrir su sistema en cualquier plataforma.

#### 50. ¿Qué seguridad me dan para confiar en el manejo de mi información?

Al ser TELEDESIC BROADBAND NETWORKS (nuestro aliado comercial de folios digitales) una empresa certificada como proveedor autorizado PAC de Facturación Electrónica. Adicionalmente contamos con la revisión de AMECE-GS1 México bajo los estándares globales de Factura Electrónica asegurando la mejor calidad.

Por lo tanto con lo antes mencionado puede estar seguro que su información se maneja de forma adecuada, segura y confiable.

#### 51. ¿Cómo cancelo mi servicio con ustedes?

Lo único que requiere es ponerse en contacto con nosotros al (0133)36135280 para informar la baja de su servicio, sin ningún problema o restricción para realizar dicho movimiento, sin embargo como lo menciona el contrato NO existe la devolución de su dinero.

#### 52. ¿Si cancelo el servicio, la información que generé con ustedes se resguarda?

TODA la información de nuestros clientes tenemos la obligación de resguardar por un periodo de 5 años como lo estipula el SAT una vez pasado dicho tiempo será eliminado de nuestro sistema.

**NOTA:** Para solicitar dicha información necesita contactar a algún ejecutivo de cuenta para que le autorice un acceso al sistema y consulte dicha información.



### **53. ¿Cómo puedo integrarme a la asociación?**

Para ser asociado el requisito principal es que Usted debe ser Impresor. Puede contactarnos directamente al teléfono (0133) 36135280 y le brindaremos la información completa, o bien directamente solicitarla en nuestra página Web [ugraf.com.mx](http://ugraf.com.mx)

### **54. ¿Debo de proporcionarles la FIEL y el Certificado de Sello Digital a ustedes?**

No es necesario, puesto que la FIEL no se requiere para facturar y su Certificado de Sello Digital lo carga usted mismo dentro de su sistema.

### **55. ¿Cuántos usuarios puedo dar de alta en mi sistema?**

Es ilimitado el número de usuarios que puede capturar a su sistema

### **56. ¿Hasta cuantas partidas y hojas puedo generar por factura?**

Es ilimitado el número de partidas o conceptos que pueda capturar a su factura y por lo mismo se generaran las hojas necesarias para cubrir dicho documento.

### **57. ¿Si mi cuenta fue bloqueada y la desbloquean, debo de utilizar la misma contraseña o solicitar otra?**

Deberá de utilizar la contraseña con la cual ingresaba al sistema, en caso de que no recuerde la contraseña será necesario solicitar otra en la opción OLVIDE MI CONTRASEÑA

### **58. ¿Donde solicito mis folios?**

Si usted es versión CFDI deberá de solicitarlas a través de la página del SAT.  
Si usted es versión CFDI únicamente deberá comprar sus folios con nosotros y de ingresar a su sistema elegir a su cliente y en modificar cliente asignarle los folios que le adquirió

### **59. ¿Puedo capturar al sistema más de un rango de folios?**

Si los que sean necesarios, únicamente deberá seleccionar diferentes series para cada uno

### **60. ¿Qué es un TXT?**

Es un tipo de archivo de tipo plano, es decir sin ninguna estructura proveniente del Bloc de Notas, el cual lo encuentra en su computadora en el botón Inicio/Programas/Accesorios.

### **61. ¿Cualquiera puede comprar folios con Ugraf?**

- 1.- Contamos con atención a cliente final con buenos precios y beneficios
- 2.- Para poder gozar de los beneficios de la asociación debe ser impresor y dar una aportación-membrecía (convertirse en asociados)

Favor de contactarse al (0133) 36135280 para que le brinden mayor atención e información

### **62. ¿Los folios pueden generar cualquier tipo de documento que necesite emitir?**

Así es, con nuestro sistema podrá emitir cualquier documento fiscal que usted necesite ya que todas las opciones estarán activas dentro de su sistema y son incluidas dentro de su paquete contratado

### **63. ¿Puedo ocupar el mismo rango de folios para cualquier tipo de documento?**

Dentro del sistema estarán activas todas las opciones para la generación de documento que usted requiera emitir, si usted está generando Facturas y de pronto requiere generar una Nota de Crédito como ejemplo, al

emitir este documento tomará el consecutivo del número de folio con el que venía facturando, esto no tiene ningún problema ya que el sistema reconoce que tipo de documento está generando.

Si por cuestiones internas de su empresa requiere que cada tipo de documento maneje un folio distintos lo puede también realizar, efectuando la carga de otro rango de folios con otra serie, y al momento de generar una factura seleccionar el tipo de folio con el que desea facturar.

**Cualquiera de las dos opciones son correctas para su facturación.**

**64. ¿Si requiero emitir Facturas y otro tipo de documentos como Notas de Crédito, o de Debito o alguna otra, requiero adquirir un paquete de folios para cada tipo de documentos?**

No, El paquete que adquiera con nosotros le incluye cualquier tipo de documento que usted requiera por lo que encontrará todas las opciones de documentos a emitir.

**65. ¿Puedo cargar las facturas que me envíen mis proveedores al sistema?**

Si, nuestro sistema tiene la capacidad de cargar los archivos XML que le proporcionen a usted y así podrá concentrar toda la información de su facturación, esto lo podrá realizar en el menú de Documentos/Documentos Recibidos y ahí realizara la carga del archivo XML

**66. ¿Qué sistema operativo soporta el Web Service?**

Actualmente nuestro desarrollo para el Web Service soporta la plataforma Windows XP hacia arriba., así como también Linux

**67. ¿Qué vigencia tienen las facturas?**

Los paquetes de facturación adquiridos con nosotros tienen una vigencia de 1 año a partir de la fecha de la compra, en caso de contar con folios restantes al contratar otro paquete se le bonifica el resto para que de este modo no pierda la inversión.

**68. Que contraseña es la que debo de cargar en el certificado?**

La contraseña que usted mismo le asigno a su Certificado dentro del programa del SAT donde realizo la descarga, NO LA DE LA FIEL.

**69. ¿Qué procedimiento debo seguir para adquirir folios?**

Definir el número de folios a adquirir según la lista de precios y su necesidad, pagar sus folios en Ugraf, los cuales se le asignarán a tu sistema para que pueda disponer de ellos y Usted a su vez asignarlos a tus clientes.

**70. ¿Después que realice mi pago que sigue?**

Una vez efectuado el pago se le asignaran usuario y contraseña, mismas que le serán enviadas a los correos registrados, la bonificación de sus folios se tarda un lapso de no más de 24 horas.

Ya contando con los usuarios podrá ingresar a su sistema para proceder a asignar los folios a sus clientes, y en su caso a la carga de Certificado, asignación de folios y comenzar la captura para que así ya pueda emitir su facturación.

**71. ¿Debo comenzar mi facturación desde el número que me quede en mis facturas en papel?**

No, la facturación electrónica deberá de comenzar desde el numero 1.

**72. ¿Si estaba facturando ya electrónicamente con otra empresa debo solicitar un nuevo certificado?**

Si, puesto que el SAT reconoce que ese Certificado está siendo usado por el sistema de otra compañía

**73. ¿La vigencia de un año empieza a correr al momento de emitir la primera factura?**

No, la vigencia de nuestros paquetes comienza desde la fecha que hizo la compra.

#### **74. ¿El sistema permite addendas y Tiene un costo adicional?**

Nuestro sistema permite introducir addendas dentro de su facturación, si usted cuenta con ella podrá cargarla directamente al sistema o bien solicitar el desarrollo de una addenda proporcionándonos el archivo XSD de esta, en cuanto al desarrollo de una addenda si tiene costo, por lo que deberá ponerse en contacto con nosotros para solicitar la cotización de su desarrollo.

#### **75. ¿Ustedes agregan las addendas o nosotros lo tenemos que añadir a la factura?**

Una vez que ya fue desarrollada la addenda por nosotros, nosotros mismos subiremos la información a su sistema

#### **76. ¿En cuando al logo de la empresa ¿ustedes lo agregan o nosotros diseñamos la factura?**

Ustedes pueden cargar su logo dentro de su sistema en el menú de Empresa/Logotipo respetando los lineamientos que le marca el sistema.

#### **77. ¿Cómo dan la capacitación para el uso del sistema?**

Es personalizada por medio de cita (favor de comunicarse al 0133-36135280), en los casos foráneos la capacitación puede ser monitoreada en línea, o bien contamos con Manuales de Uso que lo ayudan paso a paso en la iniciación del uso de su sistema, es solo cuestión de lo solicite.

#### **78. ¿Cuánto tiempo tarda en ser liberado un certificado de sello digital en listas blancas?**

Una vez que fue liberado el Certificado por parte del SAT, el SAT también realiza otro procedimiento que es la llamada publicación de su certificado en listas blancas, estas listas blancas NO pueden ser consultadas ya que son Bases de Datos encriptados a las cuales solo los sistemas tiene acceso, por lo que solo se puede constatar que su certificado ya fue publicado al tratar de emitir una factura, este procedimiento de publicación tarda de 24 a 72 horas, si pasado este tiempo aun no tiene permitido generar una factura será necesario verificarlo directamente con el SAT ya que podría ser que el SAT haya revocado el mismo por alguna situación fiscal pendiente con ellos, y por ello no le permitan realizar su facturación.

#### **79. ¿Cómo envío por mail mis facturas?**

Dentro de nuestro sistema es posible el envío de Facturas como Notas de Remisión, esto se podrá lograr al seleccionar el documento que desee enviar y dar click sobre el icono Enviar por Mail, el documento será enviado a las cuentas dadas de alta dentro de la información de su cliente en automático.

Si desea agregar algún correo extra podrá hacerlo esto podrá realizarlo dentro de su documento Pre visualizado en la sección de +Datos para Envío de Email.

#### **80. ¿A mis clientes le llega por mail el PDF y XML de su factura?**

Si, en el que selecciona enviar por mail, a su cliente le llegará un correo electrónico con una liga, la cual deberá de seleccionar el cliente y ahí podrá descargar tanto el XML como el PDF de la factura que usted le envíe.

#### **81. ¿Qué es el Timbre Fiscal Digital o UUID?**

Es uno de los componentes obligatorios que debe de contener su nueva versión de facturación electrónica. El UUID es un estándar el cual es un identificador único basado en las políticas y lineamientos estipulados por el SAT para el Folio Fiscal el cual es irrepetible.

El UUID es asignado automáticamente por nosotros como empresa PAC ya que estamos capacitados para realizar dicho procedimiento.

#### **82. ¿Qué es el Código Bidimensional?**

Es uno de los componentes obligatorios que debe de contener su nueva versión de facturación electrónica, es un recuadro con las características parecidas a un código de barras.

La información que contiene el código bidimensional es RFC, Datos del Emisor, Datos de Receptor, Total de la Factura y UUID.

### 83. ¿Si cambié mi FIEL debo de cargar un nuevo Certificado?

Si, al cambiar su FIEL en automático cambia la información fiscal para facturar por lo que deberá solicitar un nuevo Certificado de Sello Digital con su nueva FIEL, y cargar el nuevo Certificado al sistemas.

### 84. ¿Qué información contienen las diferentes cadenas que aparecen dentro de mi factura?

- **Cadena original del complemento de certificación del SAT**

Se entiende como cadena original, a la secuencia de datos formada con la información contenida dentro del comprobante fiscal digital, establecida en el Anexo 20 de la Resolución Miscelánea Fiscal.

- **Sello digital del emisor**

El sello digital no es más que una serie de datos que están asociados al emisor de una factura y a los datos de la misma.

El sello digital es como el "garabato" que se plasma actualmente en el papel pero con más elementos de seguridad que permiten saber si los datos de una factura fueron alterados.

- **Sello digital del SAT**

Un certificado de sello digital, es un documento electrónico mediante el cual una autoridad de certificación (SAT) garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública.

El artículo 17-G del Código Fiscal de la Federación describe a los certificados digitales de la siguiente manera:

Documento electrónico, mensaje de datos u otro registro que asocia una clave pública con la identidad de su propietario, confirmando el vínculo entre éste y los datos de creación de una firma electrónica avanzada o de un sello digital. Además de la clave pública y la identidad de su propietario, un certificado digital contiene los siguientes atributos:

**I.** La mención de que se expiden como tales. Tratándose de certificados de sellos digitales, se deberán especificar las limitantes para su uso.

**II.** El código de identificación único del certificado.

**III.** La mención de que fue emitido por el SAT y una dirección electrónica.

**IV.** Nombre del titular del certificado y su clave del Registro Federal de Contribuyentes.

**V.** Periodo de vigencia del certificado, especificando el día de inicio de su vigencia y la fecha de su terminación.

**VI.** La mención de la tecnología empleada en la creación de la firma electrónica avanzada contenida en el certificado

### 85. ¿A qué se refiere el ser una empresa PAC?

Ser una empresa PAC se refiere a ser un Proveedor Autorizado de Certificación.

Es una empresa que cuenta con absolutamente TODOS los lineamientos para generar Facturación Electrónica V3,

### 86. ¿En qué momento se considera que el contribuyente ha optado por emitir comprobantes fiscales digitales?

Se considera que el contribuyente ha optado por emitir comprobantes fiscales digitales una vez que haya solicitado uno o más Certificados de Sello Digital así como la asignación de folios y/o series, quedando de esta forma imposibilitado a emitir comprobantes fiscales en papel.

### **87. ¿Cuáles son las principales diferencias entre una factura en papel y una factura electrónica?**

Desde el punto de vista fiscal, ambas facturas tienen los mismos efectos y alcances, sin embargo, las facturas electrónicas cuentan con elementos de seguridad superiores a las tradicionales. Otra diferencia importante es la versatilidad, ya que a diferencia de las facturas en papel, las facturas electrónicas son creadas, enviadas, validadas y almacenadas por medios electrónicos y se pueden imprimir en caso de que así se requiera.