

# Preguntas Frecuentes y dudas generales

### 1. ¿Por qué no me aparece el botón de generar CFDI?

Esto es debido a que aún no ha firmado su contrato con su FIEL (Firma Electrónica Avanzada), una vez que agregue la documentación correspondiente, el botón aparecerá, si ya tenía la firma y genera alguna modificación en datos fiscales, al RFC o Contacto Principal de la cuenta el sistema le pedirá de forma automática nuevamente la firma del contrato.

### 2. ¿Cómo agregar el complemento de pagos?

Selecciona el documento correspondiente y en la barra de herramientas, encontrará el icono con la opción de AGREGAR PAGO, redirigiéndole a una remisión en 0 donde debe dar clic nuevamente en AGREGAR PAGO, aquí lo redirigirá a un formulario para su agregado, si desea más información, consulta el Manual de complemento de pagos en el menú Inicio al ingresar a tu cuenta.

### 3. ¿Por qué no me aparece la opción para agregar el complemento de pagos?

Esto es debido a que la factura a la que se lo desea agregar, no cuenta con la siguiente información:

- Forma de pago: por definir (clave 99)
- Método de pago: Pago en parcialidades o diferido (Clave PPD)

### 4. ¿Dónde obtienen la clave de producto y unidad?

En el catálogo emitido por el SAT, el cual podrá consultar en los siguientes links  
<http://pys.sat.gob.mx/PyS/catPyS.aspx> <http://pys.sat.gob.mx/PyS/catUnidades.aspx>

### 5. ¿Para qué sirve los UUID relacionados?

Esta información solo debe agregarse si se requiere sustituir la factura que se está generando, por otra ya generada, colocando el UUID (Folio Fiscal) de la factura en cuestión. O bien desea usar otro tipo de relación.

### 6. ¿Cómo cambian los decimales en el XML para versión 3.3?

Solo debe ingresar a su sistema y en el apartado de Administración -  
 > Mi empresa -> Datos fiscales -> Información Adicional -> Decimales V3.3 ->  
 seleccionando un mínimo de 2 y máximo 6 decimales ->

Actualizar, el cambio se verá reflejado en las facturas que genere después del mismo.

### 7. ¿Cómo modifico que mi PDF, si se está generando en inglés?

Favor de ingresar en su sistema al menú de Administración -> Mi empresa -> Datos Fiscales -> Actualizar, aun cuando el idioma del PDF ya se encuentre seleccionado como español, y descargue nuevamente el archivo esto a modo de que se actualice la información.

### 8. Mi CSD expiró, ¿qué hago?

Favor de comunicarse con el SAT para generar la renovación del mismo.

### 9. Error: Sello del emisor invalido

Esto es debido a que se están agregando símbolos que el sistema no acepta al querer dar de alta los productos principalmente en versión 3.3 como son: ! " # & \ ` + =, y dobles espacios en factura.

**10. ¿Cómo agrego Retenciones de IVA, ISR y/o IEPS?**

Al capturar los datos del concepto debe dar clic en el botón AGREGAR IMPUESTOS, después dará clic en AGREGAR IMPUESTO, seleccionará Tipo Impuesto ->Traslado o Retenido, Impuesto ->IVA, ISR o IEPS, Factor -> Tasa, Tasa -> Colocar el porcentaje del impuesto, Clic en Guardar.

**11. ¿Porque al poner los grupos de productos no se llena los demás campos?**

a) Esto es debido a que la cantidad de productos registrados es muy alta, por lo tanto, se debe ingresar las primeras letras del producto a modo de que se desglosé el listado más cercano al producto que requiere facturar.

b) Si no es el caso anterior, se procede a verificar que los productos no cuenten con ninguno de los símbolos o signos de puntuación, mencionados en la pregunta 9.

**12. ¿Dónde pongo el régimen fiscal para 3.3?**

Dentro de su sistema en Administración -> Mi empresa -> Datos Fiscales -> Información Fiscal -> Régimen Fiscal -> Actualizar. Esta información es tomada del catálogo correspondiente emitido por el SAT.

**13. ¿A qué se refiere la leyenda de: “el certificado no cuenta con los valores permitidos”?**

Esto se debe a que el certificado es nuevo y debe esperar 72 horas, para que quede habilitado por parte del SAT.

**14. ¿El recibo de pagos, descuenta un folio?**

Por cada complemento de pagos que realice, le descontara un folio por el timbrado generado.

**15. ¿Porque no puedo modificar el método de pago / forma de pago/ concepto, en el recibo de pagos?**

Esto es debido a que se está haciendo una sustitución del documento generado previamente, por lo tanto, ese tipo de modificaciones no se pueden generar, dando siempre la cantidad de ceros en cada complemento generado, para más información ver el manual de complemento de pagos que se muestra en el inicio de esta página.

**16. ¿Qué es el "uso de CFDI"? y ¿dónde lo obtengo?**

El uso del CFDI es el que le dará el receptor del comprobante, este se lo indica el cliente una vez que es consultado en el catálogo correspondiente emitido por el SAT.

**17. ¿Por qué el sistema no continua con el número de folio consecutivo?**

Esto se debe a que realizo un cambio de CSD, debe modificar el folio inicial de la serie y únicamente en la siguiente factura a generar debe colocar el folio manualmente en la opción Agregar Folio Manual.

**18. ¿Dónde obtengo mi factura por la compra realizada?**

Favor de ingresar a su sistema en el apartado de Recepción -> Recepción, ahí encontrara la factura correspondiente a su compra.

**19. Si no me aparece la clave de producto en el PDF**

Si requiere esa clave sea visible dentro de su menú favor de dirigirse a Administración -> Diseño -> Plantilla -> seleccionar la opción de Desglose de impuestos (Concepto) -> actualizar.

## 20. ¿Cómo ingreso impuestos que no sean IVA, ISR, IEPS?

Para el agregado de este tipo de impuestos, una vez que genere su remisión y le dé previsualizar estas se pueden agregar seleccionando la opción que se encuentra en la barra de herramientas como: OTROS IMPUESTOS.

## 21. ¿Bajo qué supuestos es obligatorio el registro de información en los apartados Impuestos Traslados del Servicio y Comisión Del Servicio en el complemento Servicios de Plataformas Tecnológicas?

Para los apartados “**ImpuestosTrasladadosdelServicio**” y “**ComisionDelServicio**”, es obligatorio registrarlos cuando en el campo “**FormaPagoServ**” se registre una clave diferente de 09 “Otros ingresos por premios, bonificaciones o análogos”.

## 22. Para firmar el contrato de servicios en el aplicativo, ¿cómo diferenció entre mi FIEL y certificado ya que los archivos son similares?

La diferencia es la siguiente:

- **FIEL** (firma electrónica avanzada) tramitada directamente en el SAT.
- **Certificado** (certificado de sello digital) tramitado desde el portal del SAT.

Ambos cuentan con un archivo .key, .cer y contraseña. Para una mejor diferenciación de dichos archivos se debe de abrir el .cer de modo de que en la pestaña de detalles de este se diferencien por medio de la información que arroje la primera línea del sujeto:

- \* **Certificado: OU**
- \* **FIEL: SERIALNUMBER**

## 23. ¿Qué pasa cuando el certificado no cumple con algunos de los valores permitidos (No se encuentra en LCO)?

Usted debe esperar 72 horas a que este quede dado de alta por parte del SAT.

## 24. ¿Qué información requiero para el uso de complemento de donativos?

Debes contar con la siguiente información:

- **NoAutorizacion:** Atributo requerido para expresar el número del oficio en que se haya informado a la organización civil o fideicomiso, la procedencia de la autorización para recibir donativos deducibles, o su renovación correspondiente otorgada por el Servicio de Administración Tributaria.
- **FechaAutorizacion:** Atributo requerido para expresar la fecha del oficio en que se haya informado a la organización civil o fideicomiso, la procedencia de la autorización para recibir donativos deducibles, o su renovación correspondiente otorgada por el Servicio de Administración Tributaria.

**Leyenda:** Este comprobante ampara un donativo, el cual será destinado por la donataria a los fines propios de su objeto social. En el caso de que los bienes donados hayan sido deducidos previamente para los efectos del impuesto sobre la renta, este donativo no es deducible. La reproducción no autorizada de este comprobante constituye un delito en los términos de las disposiciones fiscales.

### [NUEVO COMPLEMENTO CARTA PORTE.](#)

Favor de revisar la última información del SAT en la página:  
<https://www.sat.gob.mx/consultas/68823/complemento-carta-porte-#>

**25. ¿A partir de cuándo es obligatorio el uso del complemento Carta Porte que se incorpora al CFDI?**

El uso obligatorio del complemento Carta Porte inicia a partir del **01 de Enero 2022** para todas las personas físicas y morales que transportan bienes y/o mercancías en territorio nacional, incluso a través de sus propios medio.

Las personas sujetas a utilizar el CFDI con complemento Carta Porte podrán utilizar la versión 2.9 de dicho complemento en los CFDI que emitan a partir del 01 de Diciembre de 2021.

**26. ¿Quiénes deben utilizar el complemento Carta Porte?**

Aquellos contribuyentes que requieren trasladar bienes y/o mercancías en territorio nacional, por alguna de las siguientes vías:

- Autotransporte Federal
- Marítima
- Aérea
- Ferroviaria

**27. ¿Cuál es el objetivo del complemento Carta Porte?**

Generar un CFDI con complemento Carta Porte para relacionar los bienes o mercancías, ubicaciones de origen, puntos intermedios y destino, así como lo referente al medio a través del cual se transportan; ya sea por vía terrestre (carretera federal o líneas férreas), aérea, marítima o fluvial; además de incluir el traslado de Hidrocarburos y Petrolíferos.

**28. Si Soy una empresa dedicada al traslado de bienes o mercancías, ¿Es necesario expedir el CFDI con el complemento Carta Porte para el traslado de las mercancías o bienes en territorio nacional?**

Si, ya que únicamente mediante el archivo digital de un CFDI con el complemento Carta Porte o su representación impresa, podrás acreditar la tenencia y el traslado de los bienes y mercancías.

**29. Si funjo como un intermediario, o bien, como un agente de transporte de bienes o mercancías ¿Es necesario emitir un CFDI de tipo ingreso con el complemento Carta Porte?**

No, en este caso se debe emitir un CFDI de tipo “Traslado” con el complemento Carta Porte y usar éste o su representación impresa para acreditar el transporte de mercancías, y en los campos “SubTotal” y “Total” se debe registrar el valor igual a cero. Adicionalmente en el RFC del receptor, se debe capturar el valor **“XAXX010101000”** de acuerdo con lo establecido en la regla 2.7.1.2.6 de la RMF vigente.

**30.- Dentro de la factura electrónica, ya sea de tipo ingreso o de tipo traslado, ¿Cuáles son los campos obligatorios por tipo de transporte?**

- **34 para Autotransporte**
  - Version
  - TranspInternac
  - TotalDistRec
  - TipoUbicacion para el Origen
    - RFCRemitenteDestinatario
    - FechaHoraSalidaLlegada
    - Estado
    - Pais
    - CodigoPostal
  - TipoUbicacion para el Destino
    - RFCRemitenteDestinatario
    - FechaHoraSalidaLlegada
    - DistanciaRecorrida
    - Estado
    - Pais
    - CodigoPostal
  - PesoBrutoTotal
  - UnidadPeso
  - NumTotalMercancias
  - BienesTransp
  - Descripcion
  - Cantidad
  - ClaveUnidad
  - PesoEnKg
  - PermSCT
  - NumPermisoSCT
  - ConfigVehicular
  - PlacaVM
  - AnioModeloVM
  - AseguraRespCivil
  - PolizaRespCivil
  - TipoFigura
  - RFCFigura
  - NumLicencia

**31.- ¿Qué es una factura electrónica de tipo ingreso con complemento Carta Porte?**

Es una factura electrónica cuyo objetivo es manifestar la obtención del ingreso que se percibe por la prestación de servicios de transporte y a la que se puede incorporar la información del complemento Carta Porte. En este tipo de comprobante, se debe desglosar el traslado de impuestos.

**32.- ¿Qué es una factura electrónica de tipo traslado con complemento Carta Porte?**

Es una factura electrónica que emite el dueño de los bienes y/o mercancías cuando este hace el traslado con sus propios vehículos, a la que se le debe incorporar la información del complemento Carta Porte para acreditar el transporte en territorio nacional.

**Preguntas frecuentes sobre de CFDI 4.0.**

**33.- ¿Qué información se debe agregar para generar la factura global?**

Solo cuando se generen facturas para público en general esta información se debe agregar.

**34.- ¿Qué opción de objetoImp debo usar?**

ObjetoImp	<p>Se debe registrar la clave correspondiente para indicar si la operación comercial es objeto o no de impuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las claves vigentes se encuentran incluidas en el catálogo c_ObjetoImp.</li> <li>Si el valor registrado en este campo es "02" (Sí objeto de impuesto) se deben desglosar los Impuestos a nivel de Concepto.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el valor registrado en este campo es "01" (No objeto de impuesto) o "03" (Sí objeto del impuesto y no obligado al desglose) no se desglosan Impuestos a nivel Concepto.</li> </ul> <p><b>Ejemplo:</b></p> <p>ObjetoImp= 02</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>c_ObjetoImp</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>02</td> <td>Si objeto de impuesto</td> </tr> </tbody> </table>	c_ObjetoImp	Descripción	02	Si objeto de impuesto
c_ObjetoImp	Descripción				
02	Si objeto de impuesto				

**35.- ¿Cuándo empieza la vigencia de la versión 4.0 de la Factura electrónica?**

A partir del **1 de enero de 2022** entra en vigor la **versión 4.0 del CFDI**, existiendo un periodo de convivencia entre la versión 3.3 y la versión 4.0 el cual comprende del 1 de enero al 30 de Junio de 2022.

**36.- ¿Cómo puedo ver las direcciones en el PDF de mi documento, para la versión 4.0?**

Favor de ir a: Administracion - Diseño - Plantillas - Domicilio Fiscal Receptor - Guardar y descarga nuevamente su PDF.

**37.- ¿Cuáles son los datos mínimos que debo conocer de mi cliente para emitirle una factura?**

A partir del **1 de Enero 2022**, los datos mínimos para deberás conocer de tu cliente para emitir su factura son: **RFC, nombre o denominación o razón social, régimen fiscal y código postal de su domicilio fiscal.**

**38.- ¿Me podrán emitir facturas, aunque no conozca mi régimen fiscal?**

Únicamente se podrá emitir la factura electrónica si el receptor proporciona su régimen fiscal ya que dicha información es obligatoria.

**39.- Si emití una factura o CFDI con la versión 3.3, al solicitar la cancelación ¿es necesario indicar el motivo de cancelación o sólo aplica para la versión 4.0?**

A partir del 1 de enero de 2022 será requerido señalar el motivo por el cual se cancela el comprobante. Esto aplica a todas las versiones de la factura o CFDI.

Fundamento legal: Artículo 29-A sexto párrafo del Código Fiscal de la Federación.

**40.- ¿Qué motivo de cancelación debo seleccionar?**

**Debe seleccionar como motivo de cancelación la opción "01" Comprobante emitido con errores con relación**

**RESPUESTA.** - Este supuesto aplica cuando la factura generada contiene un error en la clave del producto, valor unitario, descuento o cualquier otro dato, por lo que se debe reexpedir. En este caso, primero se sustituye la factura y cuando se solicita la cancelación, se incorpora el folio de la factura que sustituye a la cancelada.

**Debe seleccionar como motivo de cancelación la opción "02" Comprobante emitido con errores sin relación**

**RESPUESTA.** - Este supuesto aplica cuando la factura generada contiene un error en la clave del producto, valor unitario, descuento o cualquier otro dato y no se requiera relacionar con otra factura generada.

**Debe seleccionar como motivo de cancelación la opción "03" No se llevó a cabo la operación**

**RESPUESTA.** - Este supuesto aplica cuando se facturó una operación que no se concreta.

**Debe seleccionar como motivo de cancelación la opción "04" Operación nominativa relacionada en la factura global**

**RESPUESTA.** - Este supuesto aplica cuando se incluye una venta en la factura global de operaciones con el público en general y posterior a ello, el cliente solicita su factura nominativa, lo que conlleva a cancelar la factura global y reexpedirla, así como generar la factura nominativa al cliente.