Manual de facturación post venta





computo@ciencias.unam.mx

COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CÓMPUTO

FACULTAD DE CIENCIAS

UNAM

Elaborado por:

Martínez Olivares, Omar Daniel Torres Rodríguez, José Luis

Revisión:

Diener Rico, Martha Siever Rico, Pablo

Diciembre de 2023





Introducción

El presente documento describe el procedimiento para hacer uso de la funcionalidad de facturación post venta, disponible en la sección correspondiente al historial de pedidos de los clientes de la tienda virtual Plaza Prometeo, a través de la cual, los usuarios de este portal pueden obtener los CFDI's correspondientes a las compras realizadas, para los casos en los cuales dichos comprobantes no pueden generarse de manera automática, debido a errores en los datos fiscales proporcionados por los clientes, durante la creación y pago de sus pedidos.

Procedimiento a seguir para la obtención de los CFDI's

Para realizar la generación del comprobante de compra de un pedido es necesario iniciar sesión en el sistema con las credenciales utilizadas durante la compra, para esto, debe dirigirse a la esquina superior derecha de la página del sitio, dar clic en la palabra "Registrarse", lo cual abrirá la página de "Inicio de sesión", a continuación, ingrese las credenciales solicitadas y de clic en "Registrarse", tal como se expresa en la siguiente imagen:

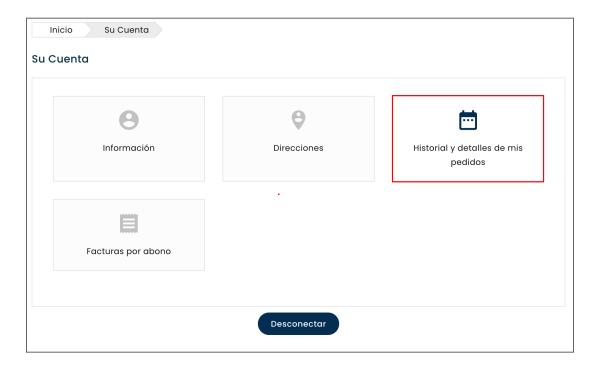


En la esquina superior derecha de la página que se muestra al iniciar la sesión, debe hacer clic en el nombre del usuario de la cuenta, se mostrará un menú desplegable y, a continuación de clic en la palabra "**Mi Cuenta**". Véase la siguiente imagen:

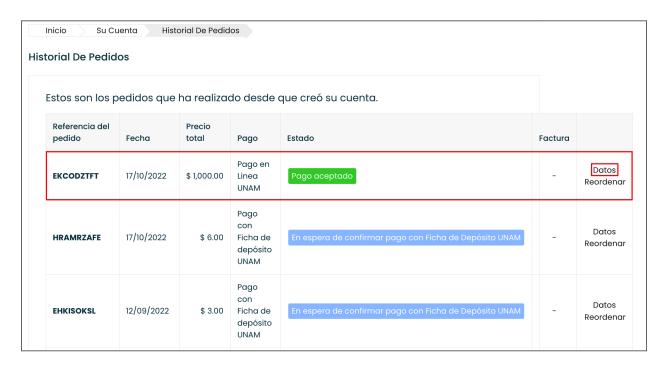




Esto mostrará la página de la cuenta de usuario, a continuación debe dar clic en "Historial y detalles de mis pedidos", como lo muestra la imagen:

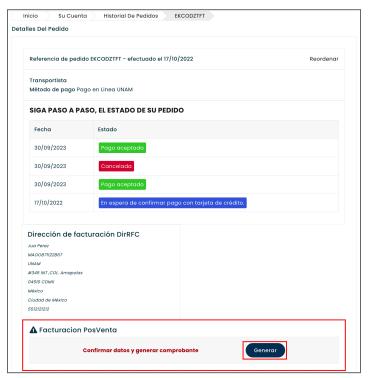


Esto mostrará la página "**Historial de pedidos**", donde debe seleccionar el renglón que corresponde al pedido para el cual requiere obtener el comprobante de compra. Una vez hecho esto, debe dar clic en la última columna en la palabra "**Datos**". Véase la imagen:





A continuación se mostrará la página de "**Detalles del pedido**", para obtener el comprobante requerido debe ir a la sección "**Facturación PosVenta**" y dar clic en el botón "**Generar**". Véase la imagen:



Notas:

- Este procedimiento no puede llevarse a cabo si el pedido seleccionado ya tiene un comprobante generado previamente o si solamente contiene productos para los cuales no se puede generar un comprobante, por ejemplo, productos gratuitos; tampoco está disponible para pedidos para los cuales no se ha confirmado el pago correspondiente.
- Si el pedido ya cuenta con un comprobante de compra generado, debe contactar al administrador, en caso de requerir algún cambio o corrección.
- Si la sección de Facturación PosVenta no aparece en un pedido pagado, favor de contactar al administrador de la tienda.

A continuación se mostrará la página de "Confirmación de datos fiscales", con la dirección de facturación seleccionada en el proceso de compra. Para continuar es necesario revisar y validar la información proporcionada, de la siguiente forma:

- Elegir el tipo de comprobante requerido ya sea ticket o factura.
- En caso de solicitar factura: Verificar que la información de facturación ingresada sea la correcta tal cual como aparece en su comprobante de situación fiscal emitido por el SAT.
 - Para el caso de una persona física, validar datos tales como el RFC, el nombre y apellidos de la persona, así como datos de la dirección, incluyendo el código postal.



- Para el caso de una persona moral, además, validar que el campo empresa es el correcto.
- En ambos casos ingresar y validar el uso de CFDI y régimen fiscal del receptor.
 Para el caso de los clientes con residencia en el extranjero, estos datos se completarán automáticamente por parte del sistema.

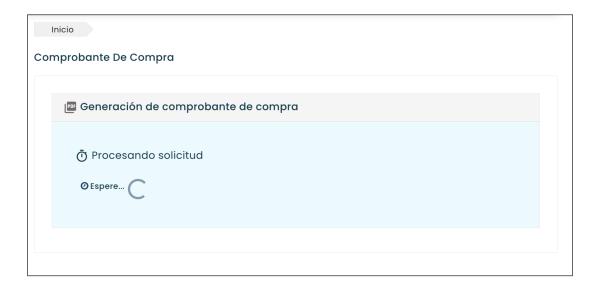
Una vez que se verifique la información, para obtener el comprobante dar clic en el botón "**Generar**". Véase la imagen:



A continuación se iniciará el proceso de generación del comprobante, una vez hecho esto, se debe esperar a que el proceso concluya. Asegúrese de no cambiar de página en su navegador y no cierre la ventana del mismo.



Mientras se lleva a cabo este procedimiento, se mostrará la siguiente ventana:



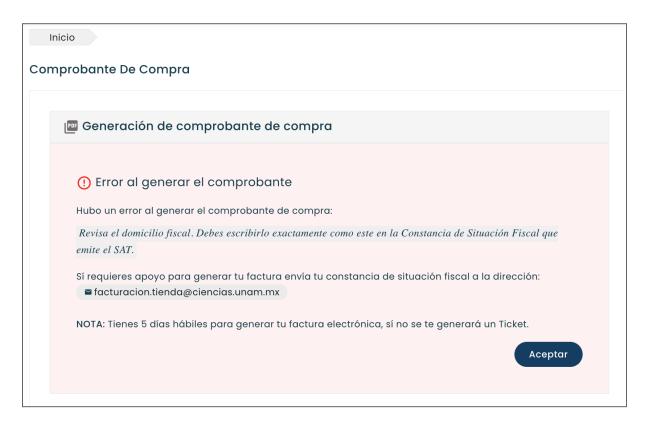
Una vez concluido el proceso de generación del comprobante solicitado, en caso de que éste se haya obtenido de manera exitosa, se mostrará la siguiente ventana:



En este caso, como se indica en la ventana anterior, el comprobante será enviado por correo electrónico a la dirección registrada por el usuario en la tienda.



En caso de que existan errores durante la generación del comprobante, se mostrará una ventana similar a la siguiente:



En esta ventana se indica la razón por la cual el comprobante no pudo generarse de manera exitosa. En caso de que el error se deba a un dato fiscal proporcionado de manera incorrecta, se debe repetir este procedimiento para corregir la información e intentar nuevamente la generación del comprobante.

Si requiere ayuda para generar su comprobante, puede enviar su constancia de situación fiscal al correo electrónico de soporte de la tienda y solicitar el apoyo necesario.

Soporte para la obtención de los CFDI's

En caso de requerir apoyo para la obtención de su CFDI, o si requiere llevar a cabo alguna corrección, puede dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico, incluyendo su constancia de situación fiscal emitida por el SAT:

facturacion.tienda@ciencias.unam.mx

