# Guía de usuario del servicio **Centro de Atención Empresarial**

Versión actualizada: agosto, 2026

# CONTENIDO


I. SERVICIO CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL (CAE) ..... 1

II. REALIZA UNA SOLICITUD ..... 2

A) CONSULTA ..... 2

B) TRÁMITES FRECUENTES ..... 4

B_1) Generación de CFDI ..... 4

B_2) Cancelación de CFDI ..... 8

B_3) Actualización de datos fiscales (datos maestros del empleador) ..... 12

C) OTROS TRÁMITES ..... 15

D) QUEJAS O SUGERENCIAS ..... 27

III. SEGUIMIENTO DEL ESTATUS DE TU CONSULTA ..... 28

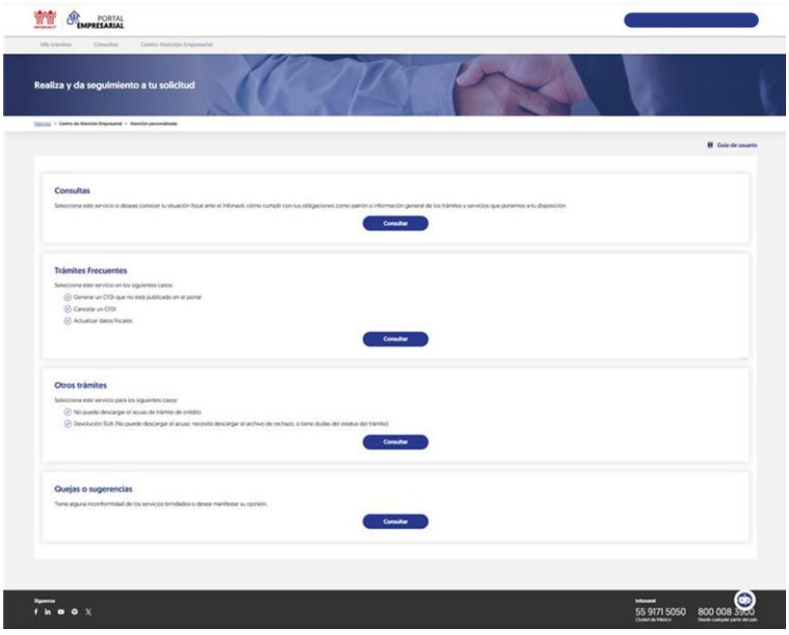
# I. SERVICIO CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL (CAE)

El Centro de Atención Empresarial (CAE), es una herramienta segura que está a disposición de las empresas aportantes y empleadores del INFONAVIT, para que puedan enviar de manera personal sus dudas respecto de sus obligaciones patronales o de los servicios que les ofrece el Instituto.

El servicio del CAE está disponible los 365 días del año, las 24 horas del día; cada servicio está respaldado por un folio de seguimiento.

El servicio se integra de 4 tipos de opciones:

a) Consultas
b) Trámites frecuentes
c) Otros trámites
d) Quejas o sugerencias



# II. REALIZA UNA SOLICITUD

## A) CONSULTA

En la **opción Consultas,** envía tus solicitudes para recibir información y aclarar dudas de carácter general sobre disposiciones fiscales, procedimientos y obligaciones, con el fin de facilitar el correcto cumplimiento de tus obligaciones fiscales.

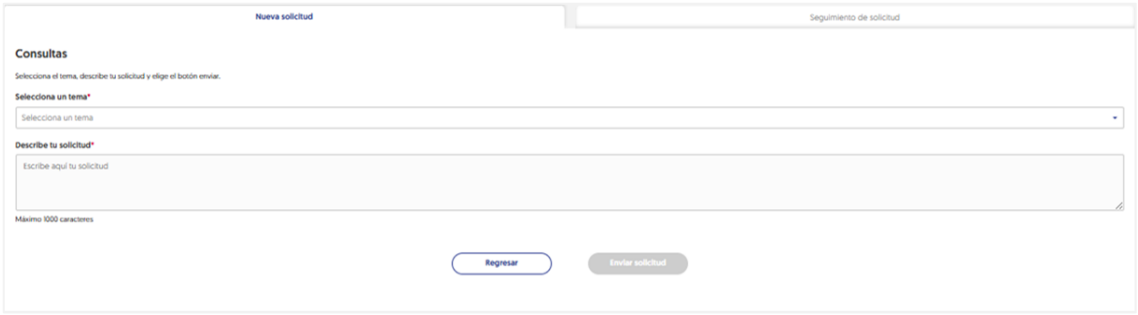
| |
|---|
| Estas consultas tienen únicamente carácter informativo y no constituyen una resolución oficial ni generan derechos u obligaciones. |

Ejemplos:

- ¿Cómo realizó una confirmación de trámite de crédito?,
- ¿Por qué mi constancia de situación fiscal sale negativa?,
- ¿Qué adeudos tengo?

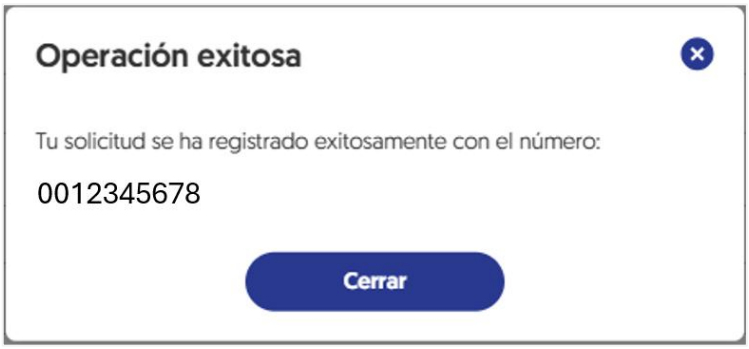
En los campos que se muestran en el formulario: Tema y Categoría 1, realiza lo siguiente:

1. Selecciona Consulta.
2. En el campo Describe tu solicitud, escribe tu duda o la información que necesitas obtener.
3. Para generar el número de la solicitud, haz clic en el botón Enviar Solicitud.




**Nota: Es indispensable llenar todos los campos.**

4. Posteriormente, una ventana te indicará el número de solicitud, como se muestra en la siguiente imagen:




El sistema enviará tu solicitud con un asesor fiscal, quien la analizará y dará respuesta, misma que recibirás por correo electrónico.

| |
|---|
| Te recomendamos guardar el número de la solitud para tu seguimiento. |

## B) TRÁMITES FRECUENTES

En la opción **Trámites frecuentes**, se encuentran las opciones:

1. Obtener un Comprobante Fiscal: solicitar la generación de los CFDI que no estén publicados en el Portal Empresarial
2. Cancelar un CFDI.
3. Actualizar datos fiscales: solicitar la actualización de los datos de la empresa si en el SAT y en el IMSS se encuentran corregidos, pero no se ha reflejado en los sistemas del INFONAVIT (RFC, Nombre, denominación o razón social o domicilio Fiscal).

### B_1) Generación de CFDI

Para solicitar la generación de CFDI es indispensable cumplir con los siguientes requisitos:

- Registrar los datos de la empresa en Portal Empresarial > Mis trámites > Comprobante Fiscal > Datos fiscales y escribirlos en el formulario del servicio igual a la constancia de situación fiscal vigente emitida por el SAT.
- El pago debe estar reflejado en los sistemas del INFONAVIT.

Para solicitar la generación de tus CFDI, realiza lo siguiente:

1. Dentro de Trámites Frecuentes selecciona Comprobante Fiscal.
2. En el campo Categoría 1 elige Generación de CFDI.
3. En Describe tu solicitud indica los CFDI que solicitas generar.
4. Haz clic en el botón Ver requisitos.

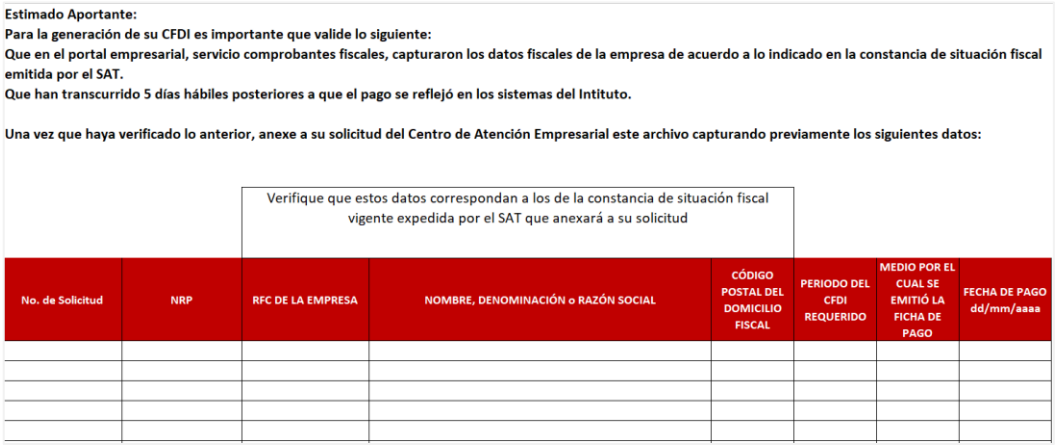



**Nota: Es indispensable llenar todos los campos.**

5. Una vez requisitado lo anterior de forma completa, se crea la solicitud del trámite, se muestra una ventana con el número de folio que deberás conservar para el seguimiento. Descarga el archivo de Excel que te muestra el sistema:




## Llenado del Archivo de Excel con datos del CFDI a generar.



**Estimado Aportante:**
**Para la generación de su CFDI es importante que valide lo siguiente:**
**Que en el portal empresarial, servicio comprobantes fiscales, capturaron los datos fiscales de la empresa de acuerdo a lo indicado en la constancia de situación fiscal emitida por el SAT.**
**Que han transcurrido 5 días hábiles posteriores a que el pago se reflejó en los sistemas del Intituto.**

**Una vez que haya verificado lo anterior, anexe a su solicitud del Centro de Atención Empresarial este archivo capturando previamente los siguientes datos:**

Verifique que estos datos correspondan a los de la constancia de situación fiscal vigente expedida por el SAT que anexará a su solicitud

| No. de Solicitud | NRP | RFC DE LA EMPRESA | NOMBRE, DENOMINACIÓN o RAZÓN SOCIAL | CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO FISCAL | PERIODO DEL CFDI REQUERIDO | MEDIO POR EL CUAL SE EMITIÓ LA FICHA DE PAGO | FECHA DE PAGO dd/mm/aaaa |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Para ingresar los datos, debes considera la siguiente:

1. **No. de solicitud**: número de folio que el sistema generó al solicitar el trámite.
2. **NRP**: Número de Registro Patronal a 11 dígitos (sin guiones).
3. **RFC**: Registro Federal de Contribuyentes de acuerdo con la constancia de situación fiscal vigente emitida por el SAT
4. **Nombre, denominación o razón social**: nombre de la persona física o moral de acuerdo con la constancia de situación fiscal vigente emitida por el SAT (para personas morales, no incluir el tipo de sociedad o régimen de capital).

5. **Periodo del CFDI requerido**: bimestre que corresponde al pago que se solicita (dos dígitos para el año y dos dígitos para el bimestre. Ejemplo: 2505).
6. **Medio por el cual se emitió el pago**: medio por el que se generó la ficha o línea de pago: SUA, SIPARE, Medios de pago o Cumplamos juntos.
7. **Fecha de pago**: fecha en la que se realizó el pago (dos dígitos para el día, dos dígitos para el mes y 4 dígitos para el año. Ejemplo: 16/11/2025).

Guarda el archivo de Excel en formato .xlsx en tu equipo de cómputo sin caracteres especiales, ni espacios en blanco para evitar errores en la carga.

Puedes solicitar más de un CFDI en el mismo archivo, siempre y cuando correspondan al mismo NRP.

## Carga de documentos

Una vez requisitado el archivo Excel que descargaste, cumpliendo con las características de los campos, es necesario que lo cargues en el sistema.

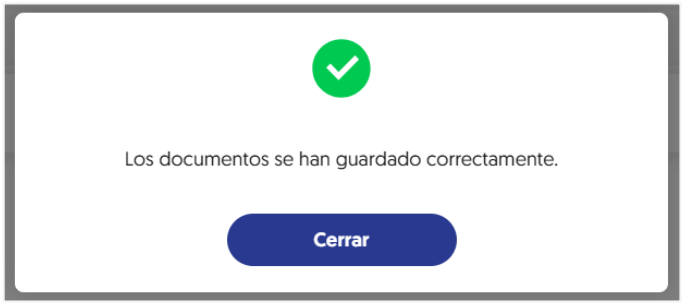
1. Ingresa al CAE y localiza tu solicitud en el apartado Da seguimiento a tu solicitud.
2. Realiza la búsqueda por número de solicitud
3. Selecciona la opción En espera de documentos:




4. Una vez que se muestre la solicitud, selecciona Elegir archivo para cargar el formato Excel desde tu equipo de cómputo y haz clic en Enviar documentos:




5. El sistema te mostrará el siguiente mensaje cuando cargues el archivo:



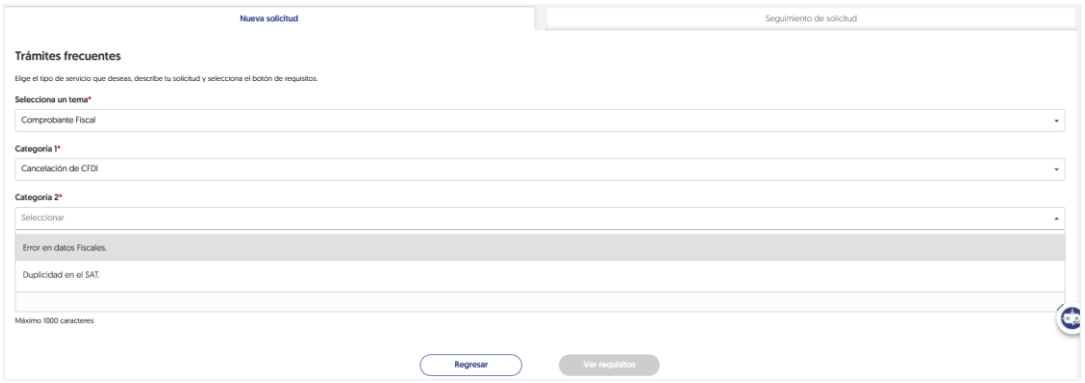

6. La solicitud cambiará el estatus a “Escalado con el especialista”, es necesario esperar el tiempo de atención y estar al pendiente de tu correo electrónico donde recibirás información de tu trámite.



## B_2) Cancelación de CFDI

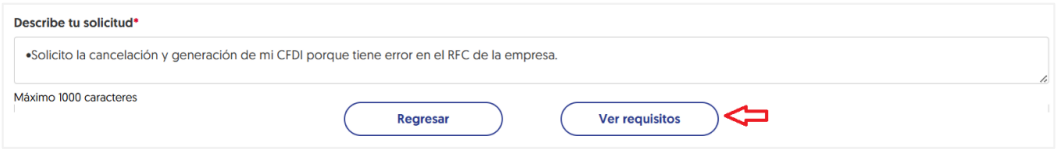
Para solicitar la cancelación de CFDI realiza lo siguiente:

1. Selecciona Comprobante Fiscal.
2. En el campo Categoría 1, elige Cancelación de CFDI.
3. En el campo Categoría 2, selecciona el motivo de la cancelación.




4. Describe brevemente tu solicitud de acuerdo con tu trámite. Por ejemplo:
   *Requiero la cancelación y generación de mi CFDI porque tiene error en el RFC de la empresa.*

5. Posteriormente selecciona el botón Ver requisitos.

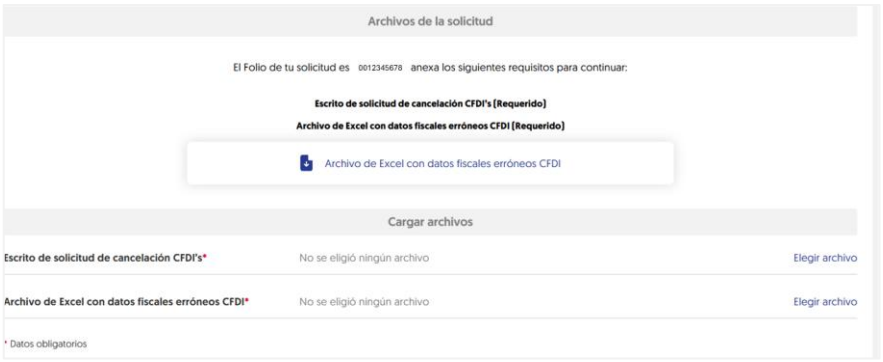



**Nota: Es indispensable llenar todos los campos.**

6. Se mostrará una ventana con el número de solicitud y los requisitos del trámite según corresponda.

## Cancelación de CFDI por error en los datos fiscales.

Si tu CFDI contiene errores en RFC y/o Razón social de la empresa o el uso del CFDI no es el correcto, podrás solicitar su cancelación y que se vuelva a generar eligiendo esta opción.




Los requisitos de cancelación de CFDI por error en datos fiscales son:

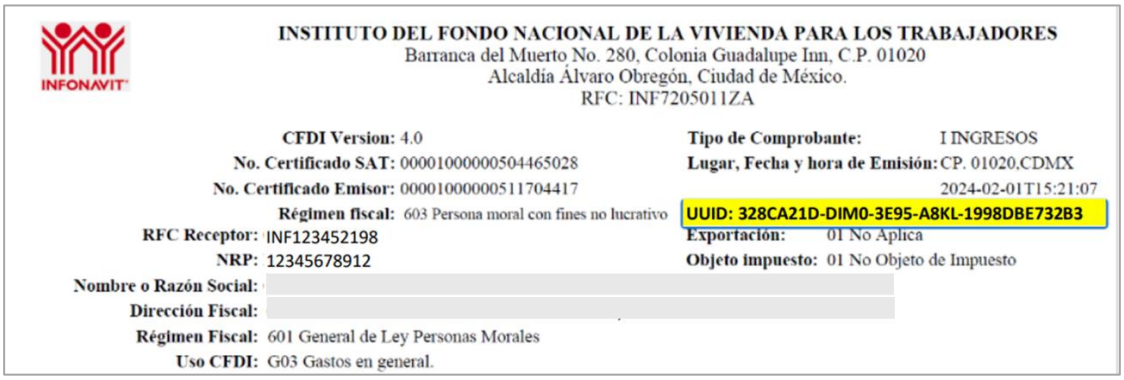
1. Escrito de solicitud de cancelación con las siguientes características:

   - **Encabezado**: para personas morales debe ser en hoja membretada por la entidad que solicita la cancelación del CFDI. Para personas físicas el encabezado debe contener los datos de identificación: nombre completo, RFC y Domicilio fiscal.
   - **En asunto:** Solicitud de Cancelación de CFDI.
   - **Lugar y fecha de emisión.**
   - **Dirigido a:** INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES.
   - **Cuerpo del escrito:** Por medio del presente solicito la cancelación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) emitido el día XX a las XX:XX horas con folio fiscal XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX bajo la causa 02 (comprobante emitido con errores sin relación) debido a que (Describir el error), razones por las cuales se solicita la cancelación.
   - **Datos del firmante:** Nombre, Cargo, RFC y Firma autógrafa.

2. Descarga el archivo de Excel que te muestra el sistema y captura la información del CFDI que deseas cancelar considerando lo siguiente:

| SOLICITUD CRM | UUID A CANCELAR (36 posiciones) | MOTIVO DE CANCELACIÓN | NRP | FECHA EXPEDICIÓN dd/mm/aaaa | PERIODO PAGADO (aabb) | MONTO CFDI |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12345678 | 123CA12D-DIM0-1E95-A2KL-1234DBE567B8 | Cambio de uso de CFDI a Gastos en General | Y1234567891 | 18/11/2025 | 2505 | 13,500.00 |
| | | | | | | |

- **Solicitud CRM**:  número de la solicitud que el sistema emitió.
- **UUID del CFDI a cancelar**: folio fiscal del CFDI, lo puedes identificar:



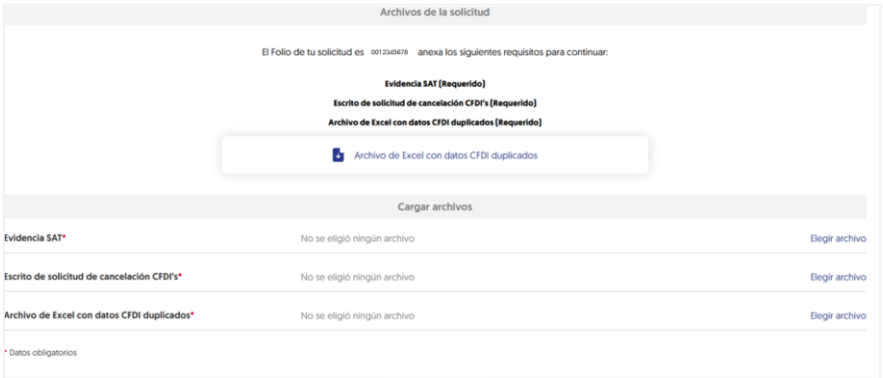
INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES
Barranca del Muerto No. 280, Colonia Guadalupe Inn, C.P. 01020
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.
RFC: INF7205011ZA

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CFDI Version:** | 4.0 | **Tipo de Comprobante:** | I INGRESOS |
| **No. Certificado SAT:** | 00001000000504465028 | **Lugar, Fecha y hora de Emisión:** | CP. 01020,CDMX 2024-02-01T15:21:07 |
| **No. Certificado Emisor:** | 00001000000511704417 | | |
| **Régimen fiscal:** | 603 Persona moral con fines no lucrativo | **UUID: 328CA21D-DIM0-3E95-A8KL-1998DBE732B3** | |
| **RFC Receptor:** | INF123452198 | **Exportación:** | 01 No Aplica |
| **NRP:** | 12345678912 | **Objeto impuesto:** | 01 No Objeto de Impuesto |
| **Nombre o Razón Social:** | | | |
| **Dirección Fiscal:** | | | |
| **Régimen Fiscal:** | 601 General de Ley Personas Morales | | |
| **Uso CFDI:** | G03 Gastos en general. | | |

- **Motivo de la cancelación.**
- **NRP:** Número de registro patronal a 11 posiciones.
- **Fecha expedición**: dos dígitos para el día, dos dígitos para el mes y cuatro dígitos para el año. Ejemplo: 02/12/2025.
- **Periodo pagado:** cuatro dígitos, dos dígitos para el año y dos dígitos para el bimestre. Ejemplo: 2505.
- **Monto del CFDI**: cantidad del pago.

Si identificas que cuentas con dos CFDI por un mismo concepto de pago, podrás solicitar la cancelación de uno.

Los requisitos para la cancelación por duplicidad en el SAT son:



1. Evidencia SAT: pantallas de evidencia de la consulta de información de los UUID en los sistemas del SAT (el que debe permanecer y el que se solicita cancelar) ambas pantallas deberán ir en un mismo archivo de WORD.

    a. Consulta los UUID en: https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob.mx/

2. Escrito de solicitud de cancelación de CFDI.
3. Archivo de Excel con la siguiente información:

| DATOS DEL CONTRIBUYENTE | | | DATOS DEL PAGO | | | DATOS DEL COMPROBANTE FISCAL A CANCELAR | | DATOS DEL COMPROBANTE FISCAL QUE DEBE PERMANECER | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NRP | RFC | Razón Social | Fecha de pago dd/mm/aaaa | Bimestre aabb | Monto total | Fecha y hora de emisión dd/mm/aaaa hh:mm | UUID (36 posiciones) | Fecha y hora de emisión dd/mm/aaaa hh:mm | UUID (36 posiciones) |
| Y1234567891 | PAA123456789 | PANADERIA ABCDEFGHIJ | 11/11/2025 | 2505 | 120,300.00 | 05/01/2026 18:43 | 123KE48B-DIM0-5E95-A8KL-2026GHF12345 | 05/01/2026 17:21 | 495KE48G-JDM4-5E97-A4LL-2026GHF54321 |

Datos del Contribuyente:

- Número de solicitud: es el número de solicitud que el sistema generó.
- RFC: Registro Federal de Contribuyentes.
- Razón social: nombre de la persona física o moral.

Datos del pago:

- Fecha del pago: dos dígitos para el día, dos dígitos para el mes y cuatro dígitos para el año ejemplo: 15/01/2026.
- Bimestre: cuatro dígitos, dos para el día y dos para el año. Ejemplo: 2506.
- Monto total: cantidad del pago.

Datos del comprobante fiscal a cancelar:

- Fecha y hora de emisión: la fecha dos dígitos para el día, dos dígitos para el mes y cuatro dígitos para el año. Ejemplo: 05/01/2026 y la hora, dos dígitos para la hora y dos dígitos para los minutos. Ejemplo: 18:43.
- UUID (36 posiciones): folio del comprobante fiscal.

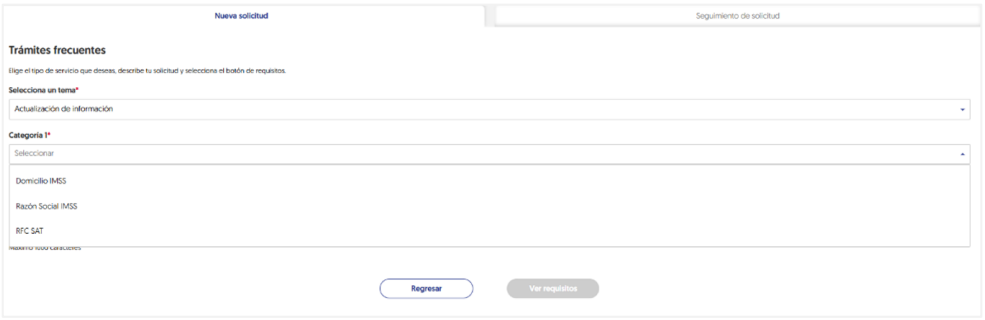
Datos del comprobante fiscal a cancelar:

- Fecha y hora de emisión: la fecha dos dígitos para el día, dos dígitos para el mes y cuatro dígitos para el año. Ejemplo: 05/01/2026 y la hora, dos dígitos para la hora y dos dígitos para los minutos. Ejemplo: 18:43.
- UUID (36 posiciones): folio del comprobante fiscal.

## B_3) Actualización de datos fiscales (datos maestros del empleador)

Los datos fiscales que tiene el INFONAVIT de una empresa deben ser iguales a los registrados en el SAT y en el IMSS. En caso de que los datos no se hayan actualizado automáticamente en 5 días hábiles, realiza lo siguiente:

1. Elige Actualización de información.
2. En el campo Categoría 1, selecciona el dato que deseas actualizar: Domicilio IMSS, Razón Social IMSS o RFC SAT:




3. En el campo Describe tu solicitud, captura el cambio que deseas realizar, por ejemplo:

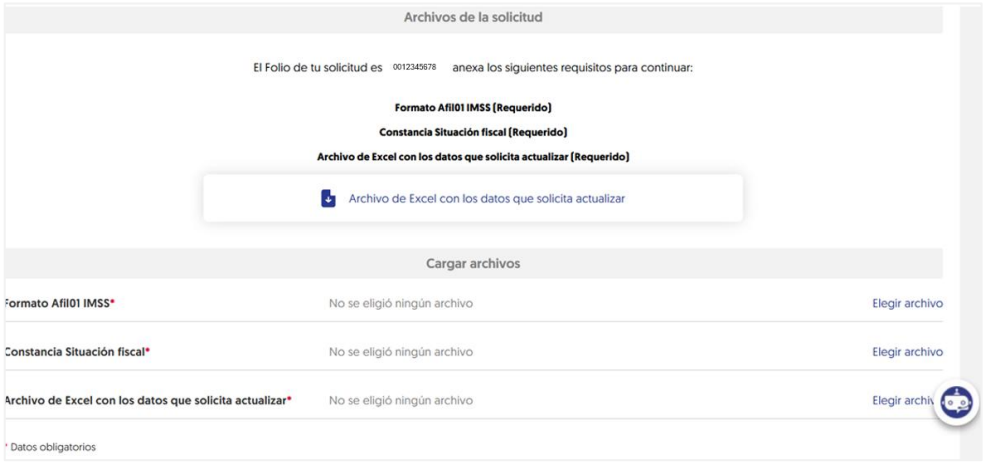
   *Requiero actualizar mi domicilio fiscal porque han pasado más de 10 días que hice el trámite en el IMSS y continúa el error.*

4. Selecciona Ver requisitos:




**Es indispensable llenar todos los campos.**

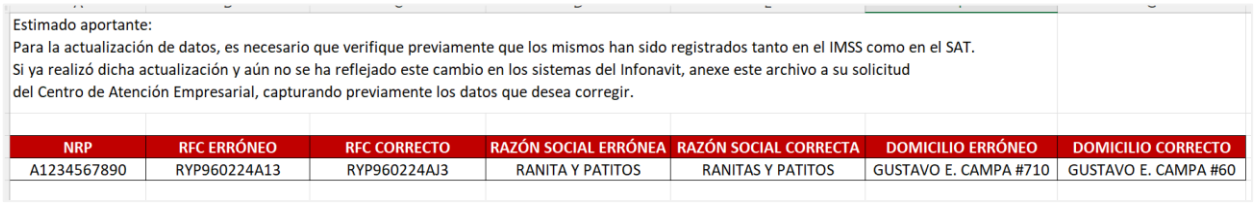
5. Se emitirá el número de folio asignado, así como los requisitos del trámite:




- Formato Afil01 IMSS: Aviso de Inscripción Patronal o de Modificación en su Registro.
- Constancia de Situación Fiscal: Constancia de Situación Fiscal emitida por el SAT.
- Archivo Excel con los datos que solicita actualizar.

## Llenado del Archivo de Excel con los datos que solicita actualizar.

Descarga el Archivo de Excel y captura la información que se solicita. En la siguiente imagen se muestra un ejemplo de la captura de datos en el archivo de Excel:



Estimado aportante:
Para la actualización de datos, es necesario que verifique previamente que los mismos han sido registrados tanto en el IMSS como en el SAT.
Si ya realizó dicha actualización y aún no se ha reflejado este cambio en los sistemas del Infonavit, anexe este archivo a su solicitud del Centro de Atención Empresarial, capturando previamente los datos que desea corregir.

| NRP | RFC ERRÓNEO | RFC CORRECTO | RAZÓN SOCIAL ERRÓNEA | RAZÓN SOCIAL CORRECTA | DOMICILIO ERRÓNEO | DOMICILIO CORRECTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A1234567890 | RYP960224A13 | RYP960224AJ3 | RANITA Y PATITOS | RANITAS Y PATITOS | GUSTAVO E. CAMPA #710 | GUSTAVO E. CAMPA #60 |

Para las celdas que quedarán vacías ingresa “NA”. Ejemplo:

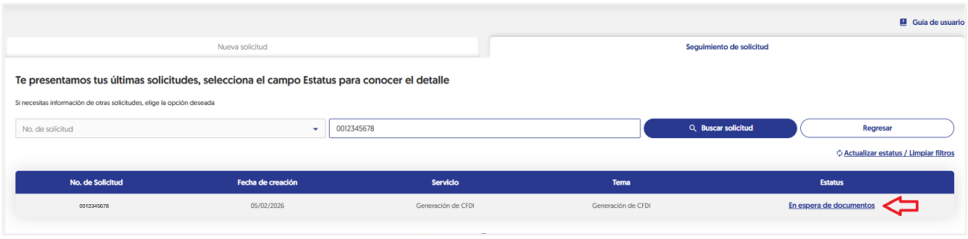
| NRP | RFC ERRÓNEO | RFC CORRECTO | RAZÓN SOCIAL ERRÓNEA | RAZÓN SOCIAL CORRECTA | DOMICILIO ERRÓNEO | DOMICILIO CORRECTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A1234567890 | RYP960224A13 | RYP960224AJ3 | NA | NA | NA | NA |

Guarda el archivo en Excel en formato .xlsx en tu equipo de cómputo, es indispensable guardar el archivo sin caracteres especiales o espacios en blanco.

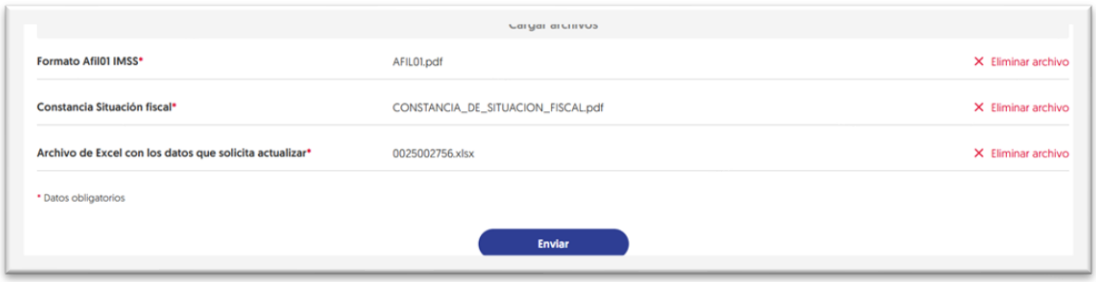
## Carga del archivo en Excel con los datos que solicita actualizar.

Una vez requisitado el archivo Excel que descargaste, cumpliendo con las características de los campos, es necesario que lo cargues en el sistema.

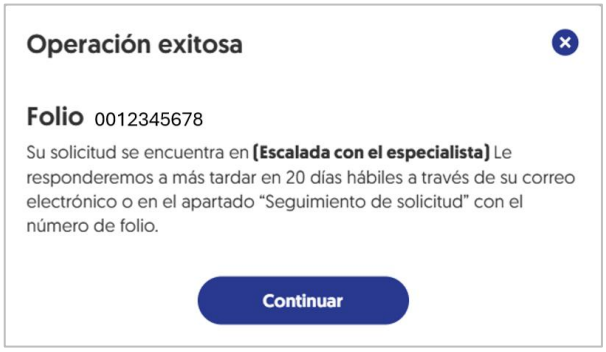
1. Ingresa al CAE y localiza tu solicitud en el apartado Da seguimiento a tu solicitud.
2. Realiza la búsqueda por número de solicitud
3. Selecciona la opción En espera de documentos:




4. Una vez que se muestre la solicitud, selecciona Elegir archivo para cargar la documentación desde tu equipo de cómputo y haz clic en Enviar documentos.




5. La solicitud cambiará al estatus Escalado con el especialista, es necesario esperar el tiempo de atención y estar al pendiente de tu correo electrónico donde recibirás información de tu trámite.




En caso de que no anexes los requisitos necesarios en un plazo de 5 días hábiles, la solicitud se cerrará automáticamente.

| |
|---|
| La resolución del trámite se actualizará en el Portal Empresarial, con el estatus Cerrado. |

## C) OTROS TRÁMITES

En la opción **Otros trámites**, se encuentran las opciones:

1. **Devoluciones SUA.** Si presentaste un trámite de devolución SUA en el Portal Empresarial y no puedes descargar el acuse de devolución, el archivo de rechazo o bien, si deseas conocer el estatus de tu trámite.
2. **Confirmación de trámite de crédito.** Puedes solicitar el acuse de confirmación de trámite de crédito si no lo has logrado descargar en el Portal Empresarial
3. **Medios de pago.** Si pagaste a través de una ficha emitida en el Portal Empresarial servicio Medios de Pago y el sistema aún mantiene el adeudo.

### C_1) Devolución SUA.

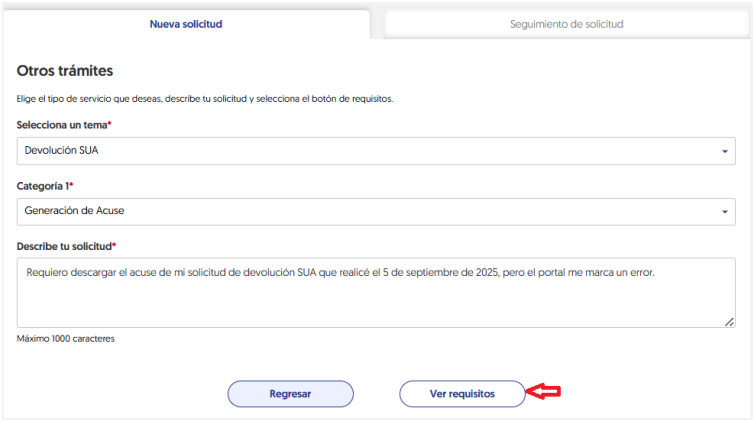
Selecciona el tema Devolución SUA si realizaste un trámite en el Portal Empresarial y deseas:

1. Descargar el acuse.
2. Consultar el estatus
3. Descargar el archivo de rechazo.

## Devolución SUA/ Descargar el acuse

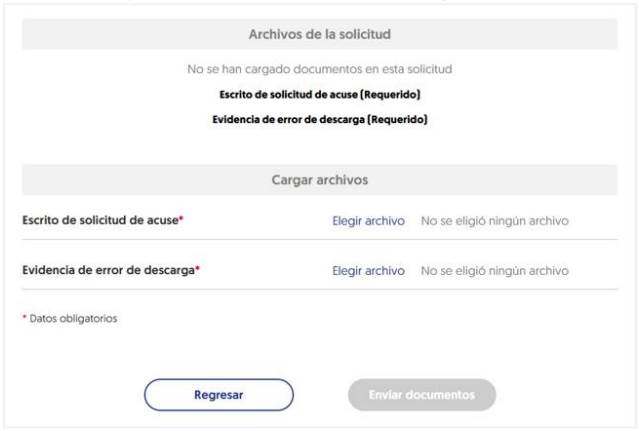
Si no puedes descargar el acuse de tu solicitud de devolución SUA realizada en el Portal Empresarial realiza lo siguiente:

1. Selecciona Devolución SUA.
2. En el apartado Categoría, selecciona Generación de Acuse.
3. En el apartado Describe tu solicitud, captura la información con base a tu trámite, por ejemplo: *Requiero descargar el acuse de mi solicitud de devolución SUA que realicé el 5 de septiembre de 2025, pero el portal me marca un error.*
4. Selecciona Ver requisitos:




**Es indispensable llenar todos los campos.**

Se emitirá el número de folio asignado, así como los requisitos del trámite:



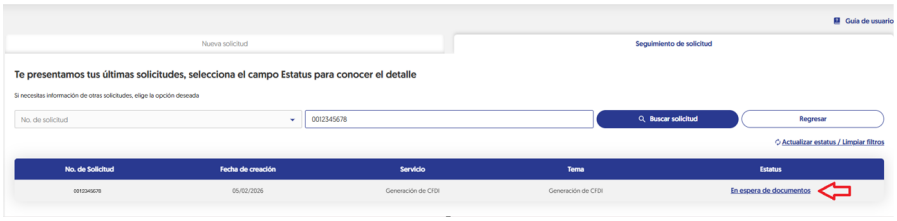
Es indispensable que ambos archivos contengan lo siguiente:

- Escrito de solicitud de acuse: describe el motivo de la petición con los siguientes datos: Folio del trámite de devolución SUA, Fecha del trámite, Periodo, Dictamen y Estatus, firmado por el Representante legal, acompañado del documento con el que se acredite la personalidad jurídica del solicitante, en formato pdf.
- Evidencia de error de descarga: debe contener la captura de pantalla donde se muestra el error de descarga en formato .pdf o .jpg en la que se visualice la fecha y el estatus del trámite.

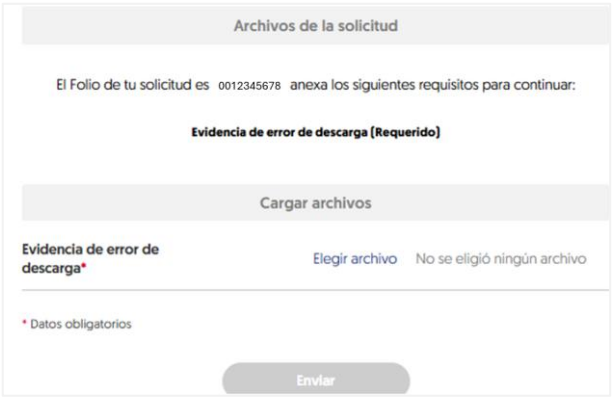
## Carga de documentos

Una vez requisitada la documentación cumpliendo con las características mencionadas, es necesario que la cargues en el sistema.

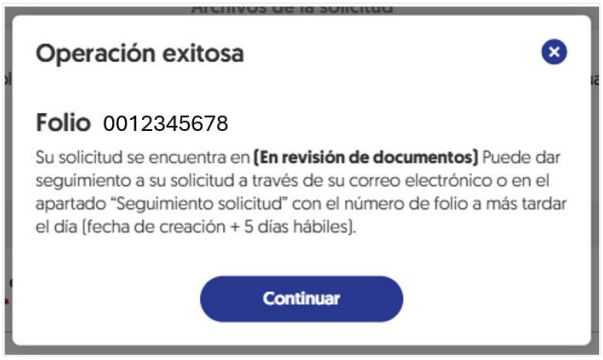
1. Ingresa al CAE y localiza tu solicitud en el apartado Da seguimiento a tu solicitud.
2. Realiza la búsqueda por número de solicitud
3. Selecciona la opción En espera de documentos:




4. Una vez que se muestre la solicitud, selecciona Elegir archivo para cargar la documentación desde tu equipo de cómputo y haz clic en Enviar documentos:



5. La solicitud cambiará al estatus a En revisión de documentos y será atendida por un especialista, es necesario esperar el tiempo de atención y estar al pendiente de tu correo electrónico donde recibirás información de tu trámite.

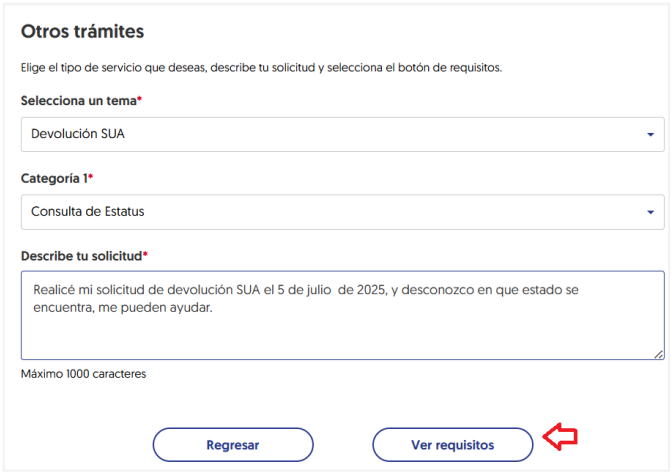



En caso de que no anexes los requisitos necesarios en un plazo de 5 días hábiles, la solicitud se cerrará automáticamente.

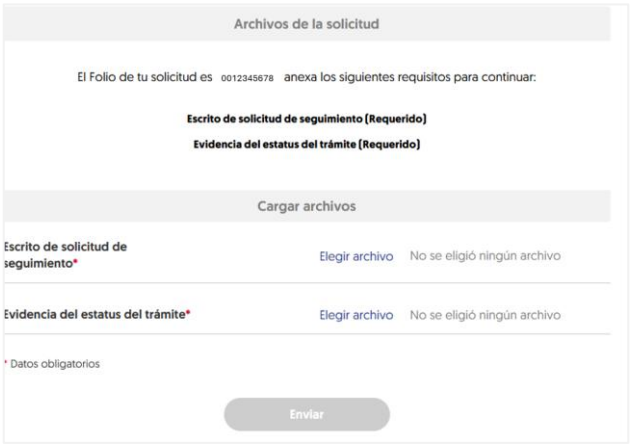
## Devolución SUA/ Consulta de Estatus

Si presentaste tu solicitud en el módulo Devoluciones SUA en el Portal Empresarial, ha transcurrido el plazo legal de 40 días hábiles y desconoces el estatus, puedes solicitar el seguimiento realizando lo siguiente:

1. Selecciona Devolución SUA.
2. En el campo Categoría 1, selecciona Consulta de estatus.
3. En el campo Describe tu solicitud, ingresa tu trámite. Ejemplo: Realicé mi solicitud de devolución SUA el 5 de julio de 2025, y desconozco en qué estatus se encuentra, me pueden ayudar.
4. Haz clic en Ver requisitos:




5. Se mostrará el número de folio asignado y los requisitos del trámite:




Es indispensable que los archivos contengan lo siguiente:

- Escrito de solicitud de seguimiento: escrito libre donde solicitas la información del seguimiento o estado en el que se encuentra el trámite, debe contener folio y fecha del trámite de devolución SUA, periodo, número de dictamen y estatus que muestra el sistema, firmado por el representante legal, acompañado del documento con el que se acredita la personalidad jurídica del solicitante en formato pdf.
- Evidencia del estatus del trámite: captura de pantalla del Portal Empresarial, donde se muestra la fecha y el estatus del trámite en formato pdf o jpg.

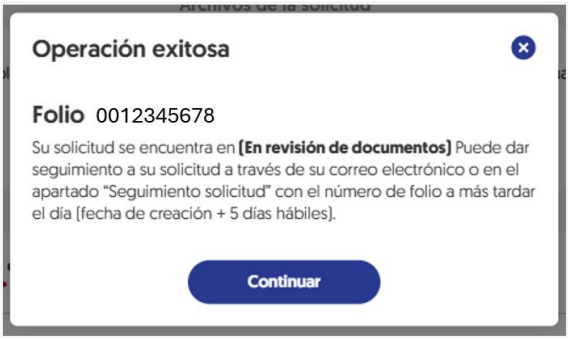
## Carga de documentos

Una vez requisitada la documentación cumpliendo con las características de los campos, es necesario que la cargues en el sistema.

1. Ingresa al CAE y localiza tu solicitud en el apartado Da seguimiento a tu solicitud.
2. Realiza la búsqueda por número de solicitud
3. Selecciona la opción En espera de documentos:




4. Una vez que se muestre la solicitud, selecciona Elegir archivo para cargar la documentación desde tu equipo de cómputo y haz clic en Enviar documentos.
5. La solicitud cambiará al estatus a En revisión de documentos y será atendida por un especialista, es necesario esperar el tiempo de atención y estar al pendiente de tu correo electrónico donde recibirás información:




En caso de que no anexes los requisitos necesarios en un plazo de 5 días hábiles, la solicitud se cerrará automáticamente.

## Devolución SUA / Error al descargar el archivo de rechazo

Si presentaste tu solicitud de devolución en el Portal Empresarial y el sistema detectó alguna inconsistencia y emitió el archivo de rechazado que incluye la terminación RECH (siguiendo el procedimiento de la guía respectiva) ya no se puede descargar, puedes solicitar el seguimiento:

1. Selecciona Devolución SUA.
2. En el campo Categoría 1, selecciona Carga del archivo de rechazo.
3. En el campo Describe tu solicitud, ingresa tu consulta. Ejemplo:  Realicé mi solicitud de devolución SUA y se emitió un archivo rechazo, pero no lo puedo descargar.
4. Haz clic en Ver requisitos:




5. Se mostrará el número de folio asignado y los requisitos del trámite:



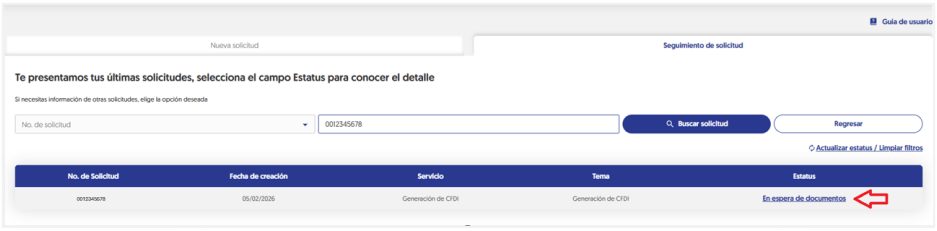

Es indispensable que el archivo contenga lo siguiente:

- Evidencia error de descarga: captura de pantalla del error que arroja el sistema al intentar descargar el archivo de rechazo en formato pdf o jpg.

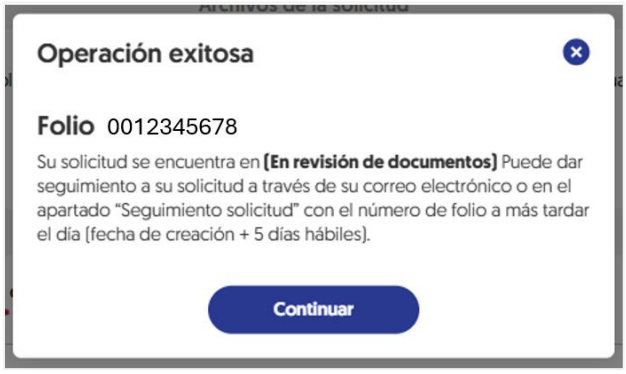
## Carga de documentos

Una vez requisitada la documentación cumpliendo con las características de los campos, es necesario que la cargues en el sistema.

1. Ingresa al CAE y localiza tu solicitud en el apartado Da seguimiento a tu solicitud.
2. Realiza la búsqueda por número de solicitud
3. Selecciona la opción En espera de documentos:




4. Una vez que se muestre la solicitud, selecciona Elegir archivo para cargar la documentación desde tu equipo de cómputo y haz clic en Enviar documentos.
5. La solicitud cambiará al estatus En revisión de documentos y será atendida por un especialista, es necesario esperar el tiempo de atención y estar al pendiente de tu correo electrónico donde recibirás información:

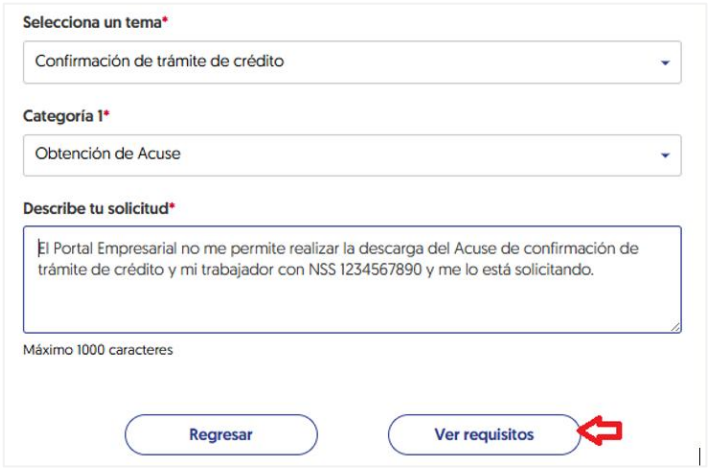



En caso de que no anexes los requisitos necesarios en un plazo de 5 días hábiles, la solicitud se cerrará automáticamente.

## C_2) Confirmación de trámite de crédito

Si realizaste la Confirmación de trámite de crédito de un trabajador en el Portal Empresarial pero no pudiste obtener el acuse, realiza lo siguiente:

1. Selecciona Confirmación de trámite de crédito.
2. En el campo Categoría 1, selecciona Obtención de acuse.
3. En el campo Describe tu solicitud, captura tu trámite. Ejemplo: *El Portal Empresarial no me permite realizar la descarga del acuse de confirmación de trámite de crédito y mi trabajador NSS 1234567890 me lo está solicitando.*
4. Haz clic en Ver requisitos:




5. Se mostrará el número de folio asignado y los requisitos del trámite:



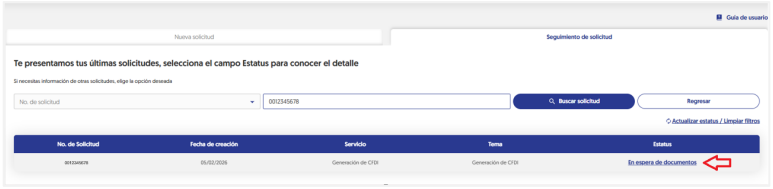
Es indispensable que la documentación contenga lo siguiente:

- Evidencia de acceso a servicios: captura de pantalla donde muestre el acceso a los servicios del INFONAVIT en formato jpg o pdf. Consulta la guía Recomendaciones para un correcto funcionamiento del servicio.
- Evidencia del error: captura de pantalla de la incidencia en formato jpg o pdf.

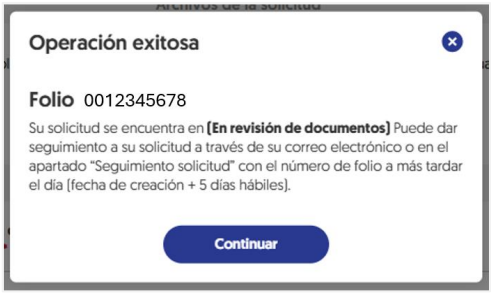
## Carga de documentos

Una vez requisitada la documentación cumpliendo con las características de los campos, es necesario que la cargues en el sistema.

1. Ingresa al CAE y localiza tu solicitud en el apartado Da seguimiento a tu solicitud.
2. Realiza la búsqueda por número de solicitud
3. Selecciona la opción En espera de documentos:




4. Una vez que se muestre la solicitud, selecciona Elegir archivo para cargar la documentación desde tu equipo de cómputo y haz clic en Enviar documentos:
5. La solicitud cambiará al estatus a En revisión de documentos y será atendida por un especialista, es necesario esperar el tiempo de atención y estar al pendiente de tu correo electrónico donde recibirás información:




En caso de que no anexes los requisitos necesarios en un plazo de 5 días hábiles, la solicitud se cerrará automáticamente.

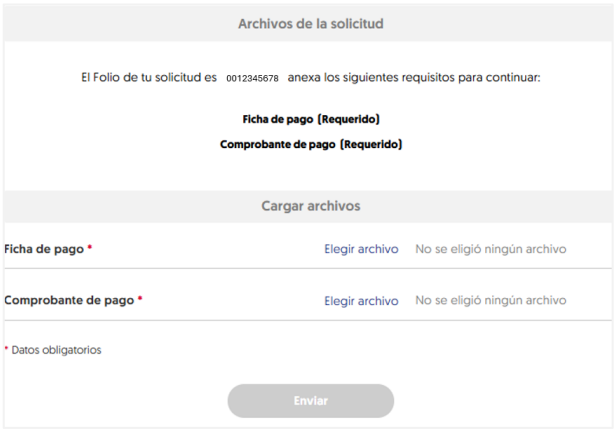
## C_3) Medios de pago

Si realizaste un pago con una ficha emitida en el Portal Empresarial, a través del servicio Medios de pago, transcurrieron 10 días hábiles de haber hecho el depósito bancario, pero aún se mantiene el adeudo, realiza lo siguiente:

1. Selecciona Medios de pago.
2. En el campo Categoría 1, selecciona Pago no reflejado.
3. En el campo Describe tu solicitud, captura tu trámite. Ejemplo: *Realicé mi pago del bimestre 2505 con una ficha de medios de pago y a la fecha sigue indicando que tengo adeudo.*
4. Haz clic Ver requisitos:




5. Se mostrará el número de folio asignado y los requisitos del trámite:



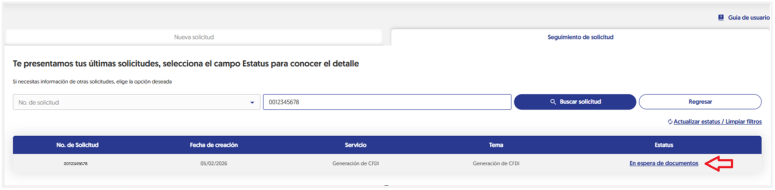
Es indispensable que la documentación contenga lo siguiente:

- Ficha de pago: ficha de pago emitida en el Portal Empresarial con el detalle de bimestres pagados en formato pdf.
- Comprobante de pago: comprobante de depósito bancario en formato pdf. El documento debe ser legible, nítido y completo.

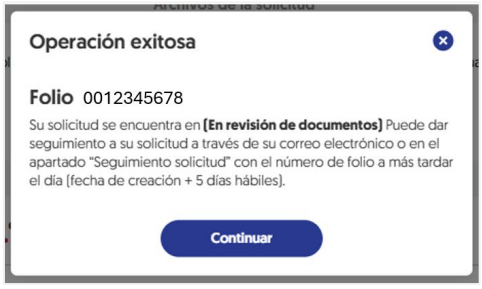
## Carga de documentos

Una vez requisitada la documentación cumpliendo con las características de los campos, es necesario que la cargues en el sistema.

1. Ingresa al CAE y localiza tu solicitud en el apartado Da seguimiento a tu solicitud.
2. Realiza la búsqueda por número de solicitud
3. Selecciona la opción En espera de documentos:




4. Una vez que se muestre la solicitud, selecciona Elegir archivo para cargar la documentación desde tu equipo de cómputo y haz clic en Enviar documentos:
5. La solicitud cambiará al estatus En revisión de documentos y será atendida por un especialista, es necesario esperar el tiempo de atención y estar al pendiente de tu correo electrónico donde recibirás información:

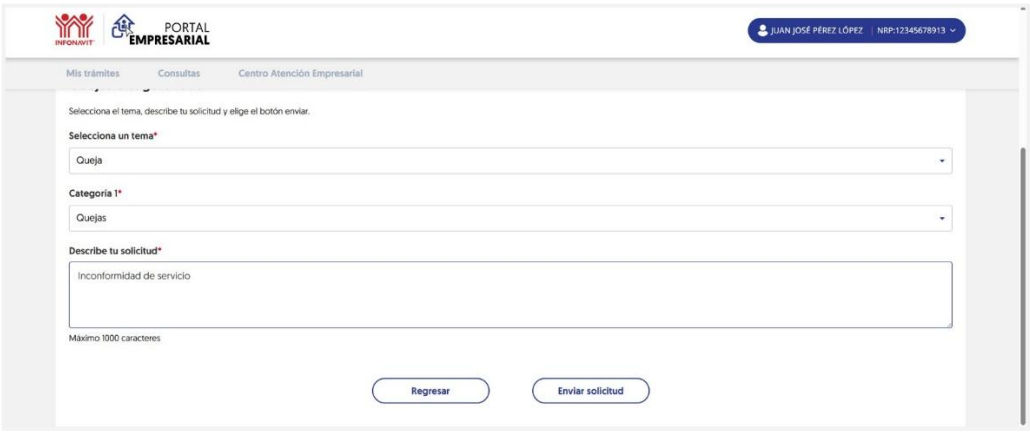



En caso de que no anexes los requisitos necesarios en un plazo de 5 días hábiles, la solicitud se cerrará automáticamente.

## D) QUEJAS O SUGERENCIAS

En la opción **Quejas o sugerencias**, tienes las siguientes opciones:

- **Queja:** te servirá para presentar inconformidad por alguno de los servicios o información que recibiste por parte del INFONAVIT.
- **Sugerencias:** registra los comentarios que tengas respecto a los servicios que te ofrece el INFONAVIT o indica si alguno de los servicios fue de tu agrado y si deseas que se conserve o mejore.




Tu opinión es muy valiosa para la mejora de los servicios que te ofrecemos.

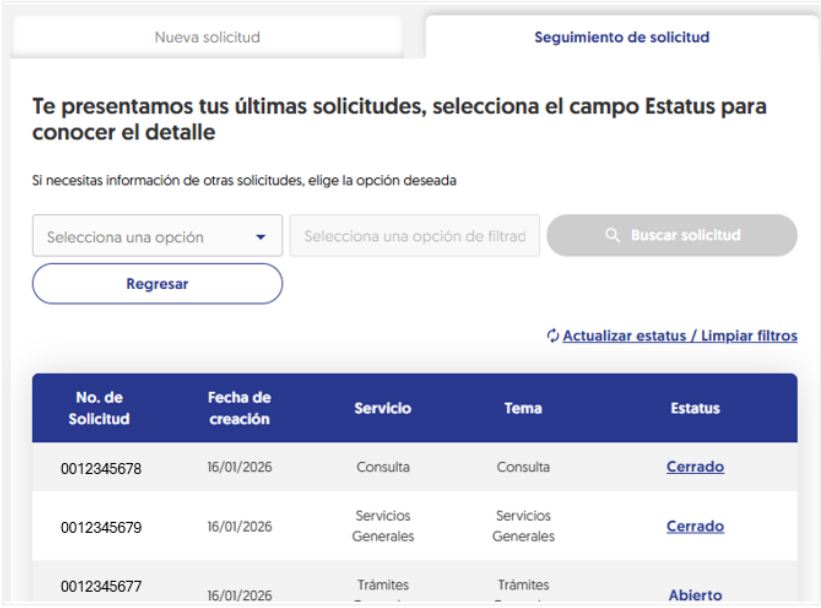
## III. SEGUIMIENTO DEL ESTATUS DE TU CONSULTA

Para consultar el estatus de tu solicitud, realiza lo siguiente:

1. Ingresa al Portal Empresarial con tu cuenta.
2. En el menú elige la opción Centro Atención Empresarial y haz clic en **Da seguimiento a tu solicitud:**




El sistema mostrará automáticamente las últimas solicitudes, con la información general de cada una:

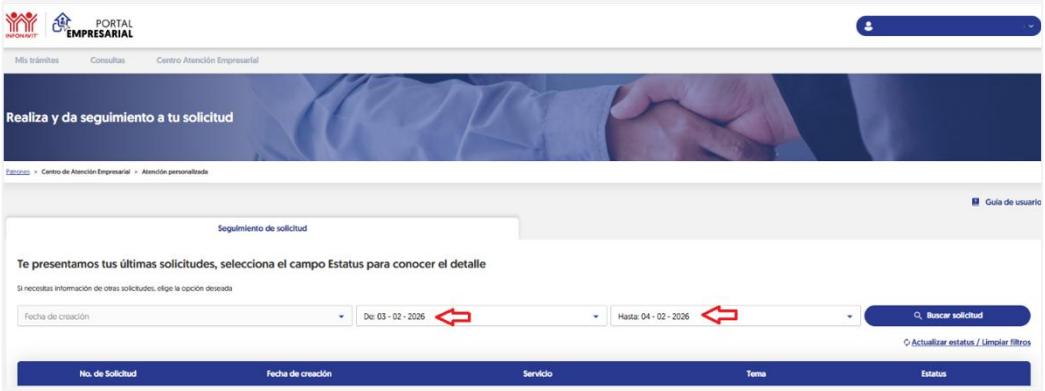


Asimismo, puedes localizar tu solicitud con alguna de las siguientes opciones: fecha de creación en la que puedes hacer la búsqueda de varios días, correo electrónico o número de solicitud.

3. Elige la opción por la cual vas a consultar el seguimiento:

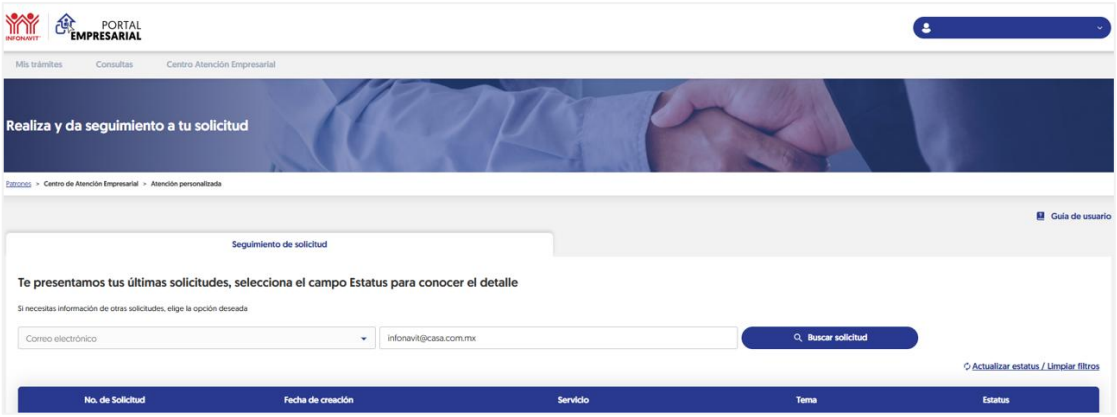
**Por fecha de creación:**

Para la búsqueda por fecha de creación deberás seleccionar el rango de fechas en el calendario y hacer clic en Buscar solicitud.




**Por correo electrónico:**

Para esta búsqueda es indispensable ingresar el correo electrónico con el que se creó la solicitud y hacer clic en Buscar solicitud.



**Por número de solicitud:**

Para esta búsqueda, ingresa el número de folio que generó el sistema al momento de realizar tu solicitud y haz clic en Buscar solicitud.

