



Guía de usuario para el **Centro de Atención Empresarial**

Servicio disponible en
el Portal Empresarial

Contenido

¿Qué es el Centro de Atención Empresarial?	1
¿Cómo puedo generar una solicitud en línea desde el Portal Empresarial?	1
¿Cómo puedo dar seguimiento a mi solicitud?	5
¿Cómo puedo enviar información o documentación complementaria?	8



¿Qué es el Centro de Atención Empresarial?

Es una herramienta segura que está a disposición de los aportantes del Infonavit, para que consulten y soliciten información en línea sin necesidad de trasladarse a las oficinas del Instituto, así como conozcan el avance de las solicitudes o casos planteados. Las respuestas a las dudas y consultas registradas en el sistema son proporcionadas en un plazo de cinco a 20 días hábiles, dependiendo de la complejidad del tema.

En la plataforma puedes:

- Realizar consultas de los trámites y servicios del Infonavit para cumplir con las obligaciones patronales en materia vivienda.
- Solicitar la aclaración de dudas en la realización de tus trámites ante el Infonavit.
- Dar seguimiento a cada una de tus solicitudes y conocer su estatus.
- Tener una retroalimentación por parte de un asesor fiscal, lo que te permitirá enviar información adicional o documentación que se te solicite dentro de días hábiles.

¿Cómo puedo generar una solicitud en línea desde el Portal Empresarial?

Para obtener tu Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) sigue estos pasos:

1. Ingresa al Portal Empresarial.

<https://empresarios.infonavit.org.mx/>

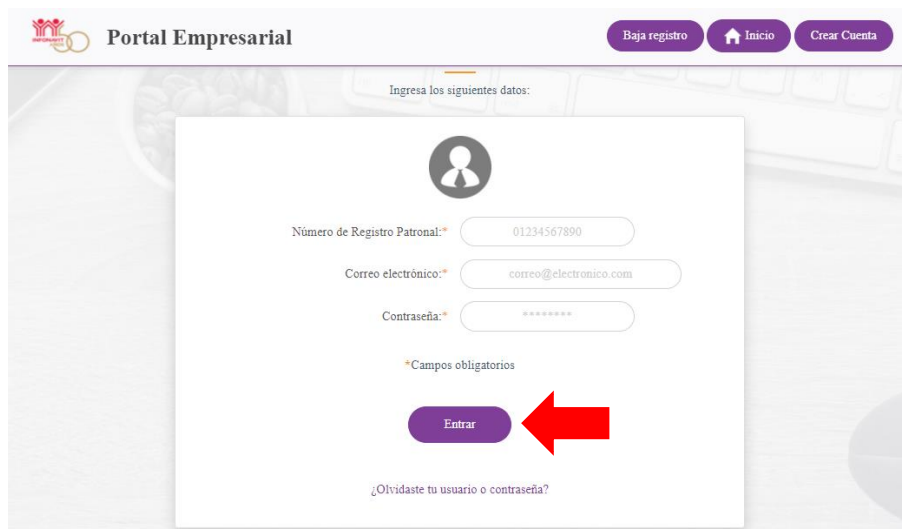
2. En la página de inicio, haz clic en **Ingresar**.



El sistema solicitará la siguiente información para ingresar a tu cuenta:

- Número de Registro Patronal (NRP).
- Correo electrónico con el que se registró el NRP.
- Contraseña (clave que se generó al momento del registro).

Al proporcionar la información solicitada, haz clic en **Entrar**.



3. En el menú **Centro de Atención Empresarial**, haz clic en la opción **Realiza tu solicitud**.



4. Haz clic en el menú desplegable y elige alguna de las opciones del servicio que quieres consultar.

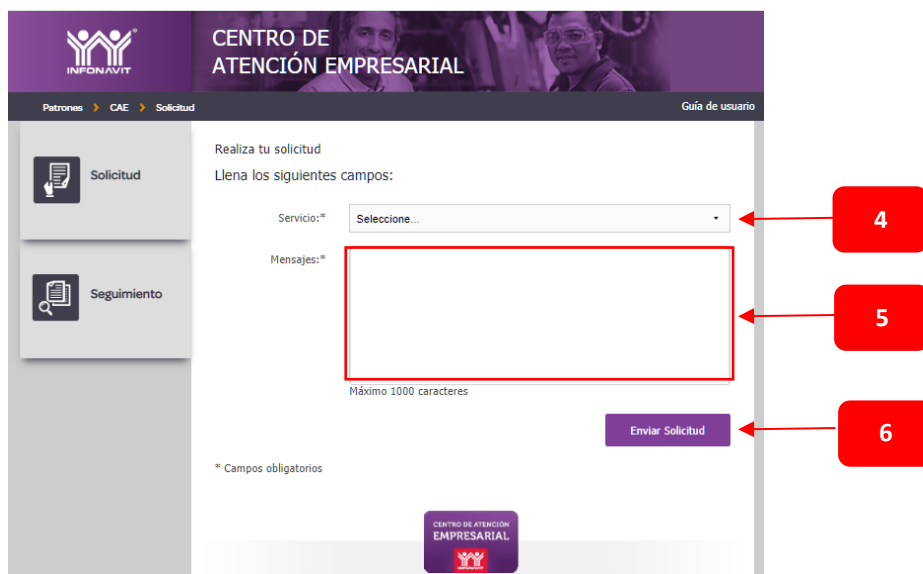
Tipo de servicio:

- **Consultas:** Solicitar información del Número de Registro Patronal (NRP).
- **Trámites:** Solicitar información para realizar el trámite.
- **Quejas:** Manifiestar alguna inconformidad ante el Instituto.
- **Sugerencias:** Expresar alguna sugerencia al Instituto.
- **Reconocimientos:** Reconocer alguna labor, servicio o trámite de Instituto.

5. Describe de manera breve lo que solicitas. Te recomendamos mencionar a qué trámite se refiere la consulta y la pregunta principal. En caso de que tengas problemas al realizar un servicio, indícalo en el campo descripción.

Importante: Se breve en la descripción de tu solicitud, ya que el límite permitido de caracteres es de **1,000**.

6. Haz clic en **Enviar Solicitud** al terminar de describir tu solicitud.



El sistema te proporcionará un número de solicitud, consévalo para que des seguimiento a tu consulta.



Se enviará a tu correo electrónico un correo con el estatus de **Asignación y tipificación** como respaldo de tu solicitud.



Revisa tu correo electrónico para conocer el estatus de tu solicitud o ingresa al Centro de Atención Empresarial y con tu folio revisa su avance.

El asesor fiscal puede solicitarte información adicional o documentación para continuar el proceso.

¿Cómo puedo dar seguimiento a mi solicitud?

Para darle seguimiento a tu solicitud, sigue estos pasos:

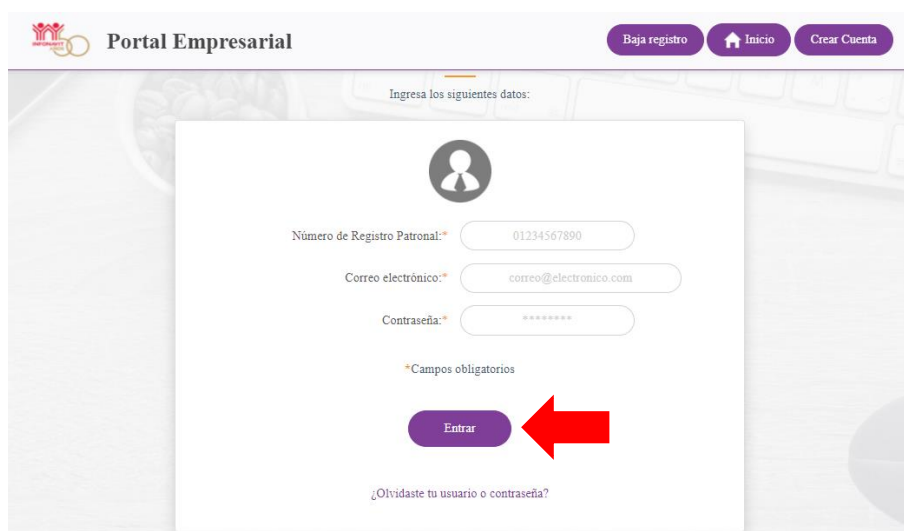
1. Ingresa al Portal Empresarial. <https://empresarios.infonavit.org.mx/>
2. En la página de inicio, haz clic en **Ingresar**.



El sistema solicitará la siguiente información para ingresar a tu cuenta:

- Número de Registro Patronal (NRP).
- Correo electrónico con el que se registró el NRP.
- Contraseña (clave que se generó al momento del registro).

Al proporcionar la información solicitada, haz clic en **Entrar**.



3. En el menú **Centro de Atención Empresarial**, haz clic en la opción **Da seguimiento a tu solicitud**.



Puedes localizar tu solicitud con:

- Número de solicitud.
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- Correo electrónico.
- Número de Registro Patronal (NRP).

4. Selecciona alguna de las opciones de búsqueda, haciendo clic en el menú desplegable de opciones.

5. Haz clic en **Buscar Solicitud** cuando hayas seleccionado el tipo de búsqueda y proporcionado el dato correspondiente.

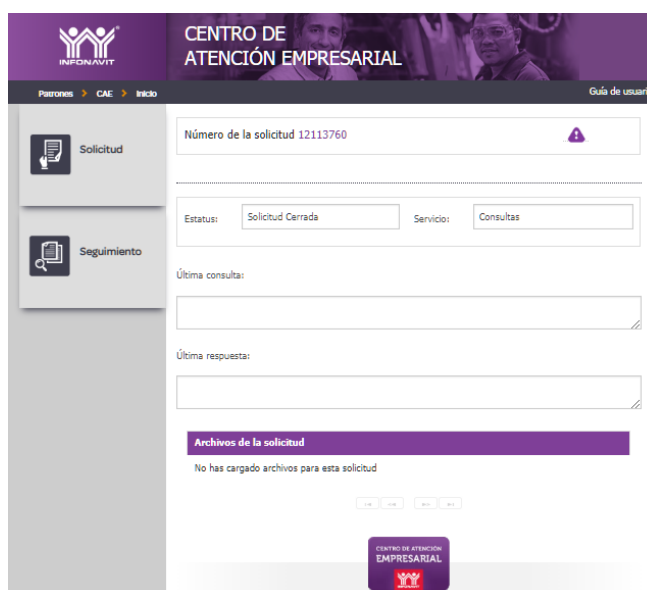


El Centro de Atención Empresarial te mostrará las solicitudes conforme a la búsqueda que hayas seleccionado. Aparecerá la siguiente información:

- **ID Solicitud:** Número de la solicitud. Al darle clic podrás acceder a la solicitud.
- **Razón social:** Nombre del patrón o razón social de la empresa.
- **Estatus:** Estatus actual de la solicitud.

ID Solicitud	Razón social	Estatus
12113760	EMPRESA SA DE CV	Solicitud Cerrada
12109051	EMPRESA SA DE CV	Solicitud Cerrada

6. Haz clic en **Número de la Solicitud** para conocer el estatus y la última respuesta del asesor.



De esta forma puedes conocer el estatus de tu solicitud.

Importante: Si el estatus de la solicitud es **Requiere datos adicionales**, revisa la última repuesta del asesor, ya que puede estar solicitando alguna información adicional o documento para continuar con tu solicitud.

¿Cómo puedo enviar información o documentación complementaria?

Importante: Debes de adjuntar tu documentación en un plazo de 5 días hábiles posteriores a la solicitud de información o documentación del asesor fiscal, de lo contrario el plazo vencerá y se cerrará tu solicitud, por lo que tendrás que generar una nueva solicitud.

Para poder enviar información adicional o documentación que el asesor te haya solicitado, sigue estos pasos:

1. Ingresa al Portal Empresarial.

<https://empresarios.infonavit.org.mx/>

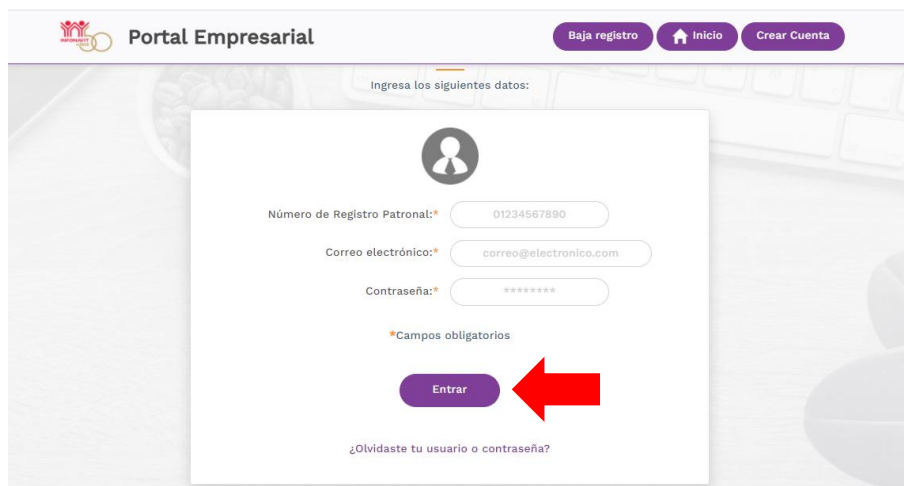
2. En la página de inicio, haz clic en **Ingresar**.



El sistema solicitará la siguiente información para ingresar a tu cuenta:

- Número de Registro Patronal (NRP).
- Correo electrónico con el que se registró el NRP.
- Contraseña (clave que se generó al momento del registro).

Al proporcionar la información solicitada, haz clic en **Entrar**.



3. En el menú **Centro de Atención Empresarial (CAE)**, haz clic en la opción **Da seguimiento a tu solicitud**.

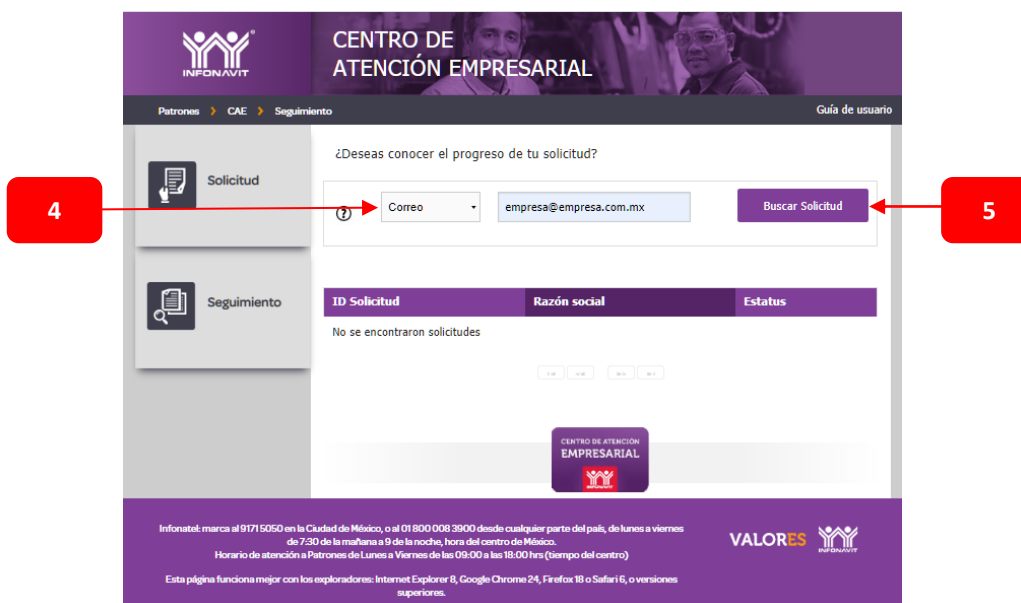


Puedes localizar tu solicitud con:

- Número de Solicitud.
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- Correo electrónico.
- Número de Registro Patronal (NRP).


4. Selecciona alguna de las opciones de búsqueda, haciendo clic en el menú desplegable de opciones.

5. Haz clic en **Buscar Solicitud** cuando hayas seleccionado el tipo de búsqueda y proporcionado el dato correspondiente.



El Centro de Atención Empresarial te mostrará las solicitudes, conforme a la búsqueda que hayas seleccionado.

6. Haz clic en **ID Solicitud** de la solicitud que te están solicitando información o documentación.



ID Solicitud	Razón social	Estatus
12113760	EMPRESA SA DE CV	Requiere datos adicionales
12109051	EMPRESA SA DE CV	Solicitud Cerrada

Una vez que hayas ingresado a la solicitud, te mostrará el estatus. Es necesario que la solicitud esté en **Requiere datos adicionales**, de lo contrario no podrás enviar información o documentación para continuar.

7. Proporciona la información en el campo en blanco. Recuerda ser breve, ya que el campo tiene un máximo de **1,000 caracteres**.

8. Adjunta los documentos solicitada haciendo clic en **Seleccionar**, si el asesor fiscal **te solicita enviar documentación**.

Importante: Los documentos deben tener las siguientes características:

- **Tipo de formato:** según corresponda con lo solicitado.
- **Tamaño del formato:** máximo de 3 MB cada uno.
- **Nombre:** no debe de contener caracteres especiales.

9. Haz clic en **Enviar Solicitud** cuando hayas proporcionado la información y adjuntado el documento solicitado.

El asesor recibirá la información o documentación para continuar con tu solicitud. Mantén el seguimiento a tu trámite o consulta con el folio de tu solicitud.