

# **Registro y envío de solicitudes de devolución. Por Internet**

## Contenido

### Contenido

Recomendaciones y “Tips”.....	3
Configuración de Java para firmar la solicitud de devolución.....	9
Configuración de sitios de confianza para registrar una solicitud de devolución.....	19

## Recomendaciones y “Tips” para el correcto registro de solicitudes de devoluciones por Internet

Ahora es más fácil presentar su solicitud de devolución, ya que lo puede hacer desde la comodidad de su hogar u oficina a través de la página de Internet del SAT; excepto tratándose de cantidades a favor provenientes de Resoluciones o Sentencias por cualquier monto.

Para la presentación de la solicitud de devolución vía Internet, los contribuyentes deberán ingresar a la sección de “Trámites” en la página del SAT, quienes deberán contar con lo siguiente:

- Clave de Identificación Electrónica Confidencial Fortalecida (CIEF), para autenticarse en el Portal del SAT.
- Firma Electrónica Avanzada (FIEL) vigente para enviar la solicitud.
- Acompañar la documentación que se indica en el Catálogo de Servicios y Trámites de acuerdo al tipo de trámite según corresponda.

Tratándose de solicitudes de devolución por concepto de IVA convencional, debe haber presentado la Declaración Informativa de Operaciones con Terceros (DIOT).

Los contribuyentes podrán enviar su solicitud de devolución vía Internet, para los siguientes “Orígenes de la Devolución”:

- Saldo a Favor.
- Pago de lo Indebido.
- I.A por Recuperar de ejercicios anteriores.

### Opción para presentar la solicitud de devolución en los Módulos de Servicios al Contribuyente.

Las Personas Físicas con los siguientes tipos de trámite de Pago de lo indebido:

- Derechos por Pasaportes y Documentos de Identidad de Viaje Arts. 20 y 21
- Derechos por Servicios Consulares Arts. 22 al 24
- Derechos por Nacionalidad y Cartas de Naturalización Art. 26
- Derechos por Servicios de la SEP Art. 185
- “Resolución o Sentencia”, podrán realizar el envío de su solicitud de devolución, apoyados por el personal de los Módulos de Servicios al Contribuyente.

Contribuyentes competencia de la Administración General de Auditoría Fiscal Federal.

- Saldos a Favor.
- Pago de lo Indebido.
- Resolución o Sentencia.

Contribuyentes competencia de la Administración General de Grandes Contribuyentes.

- Saldos a Favor.
- Pago de lo Indebido.
- Resolución o Sentencia.
- Misiones diplomáticas.
- Organismos internacionales.
- Extranjeros sin establecimiento permanente y,
- Turistas extranjeros

Si desea presentar su solicitud de devolución directamente en los Módulos de Servicios al Contribuyente deberá realizar lo siguiente:

- De preferencia, concerte una cita previamente a su visita al módulo.
- Acuda el día de su cita 10 MINUTOS ANTES DE LA HORA al Módulo de Servicios al Contribuyente que le corresponda, con su información y los requisitos fiscales de acuerdo al tipo de devolución de que se trate.

Información indispensable para el envío de la Solicitud de Devolución por Internet.

1. Presentar la solicitud de devolución con la Firma de Identificación Electrónica (FIEL) vía Internet:

Para enviar la solicitud de devolución por Internet, todas las personas morales o físicas, debe ingresar la FIEL como mecanismo de firma del trámite.

Si la solicitud de devolución es con Declaratoria de Contador Público Registrado, además de la FIEL del contribuyente, también se deberá firmar la solicitud con la FIEL del CPR que avala la Declaratoria.

2. Proporcionar la información del Banco y Cuenta CLABE: Para el depósito de la devolución, es obligatorio proporcionar el nombre del banco y número de cuenta CLABE.

3.-Solicitudes de Devolución que quedan en pre registro, pendientes de envío. Cuando por alguna razón no se concluya con la captura del registro y envío de la solicitud de devolución, el sistema las guardará por 72 horas si es que así se desea. Si transcurrido este plazo no se concluye con el registro y envío, el sistema las eliminará automáticamente.

Cabe señalar, que si el Contribuyente o Asesor Fiscal tarda en registrar la solicitud de devolución 20 minutos, el sistema cancela el registro y guarda la información capturada. Por lo anterior, el contribuyente tendrá que ingresar nuevamente a la aplicación y en la pantalla de “Solicitudes de Devolución en Registro”, el sistema le mostrará dicha solicitud para que la seleccione y continúe con el registro y envío.

4.- Horarios que se deben considerarse para la presentación de la solicitud de devolución vía Internet:

El servicio de devoluciones vía Internet, estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, sin embargo para fines de los plazos legales se considerará lo siguiente:

- Si la solicitud de devolución se registra después de las 6:00 pm hora local de la ALSC correspondiente a la que pertenece su domicilio fiscal ó si es sábado, domingo ó día festivo de acuerdo al calendario general, la fecha de registro de la solicitud de devolución será las 9:00 AM del siguiente día hábil, la cual se mostrará en el acuse de recibido.

Llenado del campo “Número de documento”.- Para llenar el campo “Número de Documento”, en el siguiente recuadro, se presentan algunos ejemplos en los que el importe solicitado en la devolución, no se haya presentado en declaraciones anuales, provisionales o definitivas:

<b>Origen de la devolución o tipo de trámite</b>	<b>Número de documento</b>
IEPS Diesel	Número de factura del tractor.
Impuesto a los Depósitos en Efectivo	Número de la constancia de retenciones del banco. Nota: Si existen dos o más constancias de retenciones expedidas por los bancos dentro del periodo solicitado, se deberá anotar solo la más representativa
Tratándose de pago de lo Indebido: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Duplicidad de Crédito</li> <li>○ Multas</li> <li>○ Derechos</li> <li>○ Pedimentos</li> </ul>	Número de Crédito Número de Crédito Número de Operación o Número de la Dependencia Número de Pedimento
Resolución o Sentencia	Número de Juicio, amparo o recurso

## **Envío de la solicitud de devolución con los anexos del archivo F3241.**

Para enviar la solicitud de devolución con los anexos del archivo F3241, realice lo siguiente:

Prepare los anexos de su devolución guardándolos en un archivo \*.zip

1. Seleccione la opción Servicio o Solicitud, posteriormente Solicitud y elija el trámite Anexos F3241.
2. Debe generar por cada Saldo a Favor solicitado, un archivo F3241.
3. Es muy importante que los anexos adjuntos a la solicitud de devolución, estén en un archivo con extensión \*.zip, de lo contrario el sistema no le permitirá continuar con el registro.

Asimismo, ponemos a su disposición la Guía rápida, con el fin de facilitarle la presentación de los anexos F3241 a que se refiere la regla II.2.2.5 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2012:

[ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia\\_servicio\\_ftp/publicaciones/DyP/guia\\_rapida.pdf](ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_servicio_ftp/publicaciones/DyP/guia_rapida.pdf)

## **No duplique el envío de sus Solicitudes de Devolución**

Una vez que reciba el acuse de recepción del envío de su solicitud de devolución, se entenderá que se encuentra en análisis por parte de la Autoridad. NO vuelva a enviar una nueva solicitud de devolución por el mismo Impuesto, Concepto, Ejercicio y Periodo, ya que esto duplica la información y complicaría la resolución de su solicitud de devolución.

## **Validaciones en línea de la información proporcionada por el Contribuyente o Asesor Fiscal.**

Se relacionan las validaciones que el sistema aplica durante el registro de la Solicitud de Devolución. Se recomienda que si el sistema le envía mensajes de inconsistencias, primero realice las aclaraciones correspondientes antes de continuar con el registro y envío de la Solicitud de Devolución.

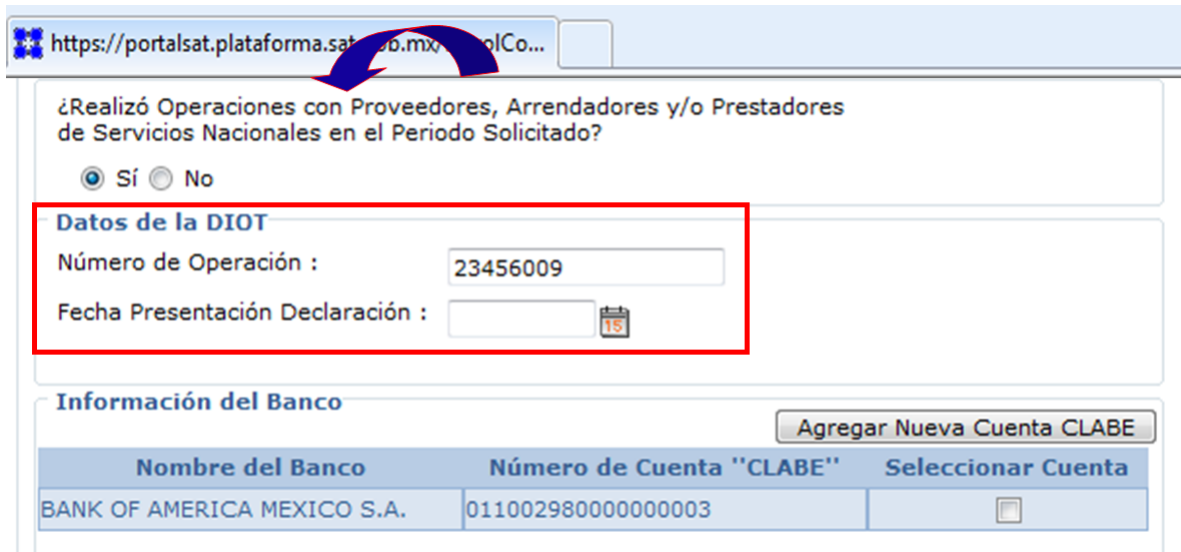
- Datos y estado que guarda el domicilio fiscal. (Localizado o No Localizado)
- Situación del Solicitante en el RFC. (Activo, Suspendido, Cancelado)
- Muestra la Información del saldo a favor manifestado en la última declaración presentada.
- Presentación de la Declaración Informativa de Operaciones con Terceros (DIOT).

- Vigencia en el registro tipo A, AA o AAA por la AGACE.
- Vigencia y existencia de la Constancia ALTEX.
- Registro y vigencia del Certificado IMMEX.
- Acreditamiento de Personalidad al realizar el envío de devolución con la FIEL del solicitante y en su caso la FIEL del CPR.

**Nota:** No olvide guardar e imprimir el acuse de recibido.

## Captura de la información de la Declaración Informativa de Operaciones con Terceros

Para digitar la información del campo Fecha Presentación Declaración, el cursor deberá estar en el campo “Número de Operación” y dar clic en el calendario para elegir día, mes y año en que se presentó la DIOT.




¿Realizó Operaciones con Proveedores, Arrendadores y/o Prestadores de Servicios Nacionales en el Periodo Solicitado?

Sí  No

**Datos de la DIOT**

Número de Operación : 23456009

Fecha Presentación Declaración :  

**Información del Banco** Agregar Nueva Cuenta CLABE

Nombre del Banco	Número de Cuenta "CLABE"	Seleccionar Cuenta
BANK OF AMERICA MEXICO S.A.	011002980000000003	<input type="checkbox"/>

Los datos “Fecha Presentación Declaración y Número de Operación” se deberán tomar de los siguientes campos del Acuse de Aceptación de la Declaración Informativa de Operaciones con Terceros.



**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**ACUSE DE ACEPTACIÓN**

**DECLARACIÓN INFORMATIVA DE OPERACIONES CON TERCEROS**

---

ACUSE DE RECIBO DE ACEPTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA DECLARACIÓN INFORMATIVA DE OPERACIONES CON TERCEROS

R.F.C.:

Nombre, Denominación o Razón Social:

Fecha de Presentación: 18/10/2010

Hora de Presentación: 17:26

Folio de Recepción: 48180538

Número de Operación: 414F4

Nombre del Archivo Enviado:

Ejercicio Fiscal:

Periodo:

Tipo de Declaración:

Tamaño del Archivo:

Fecha y hora de emisión de este acuse: 04/11/2010 09:23:41

### Anexos para solicitudes de devolución de contribuyentes competencia de AGAFF y que no Dictaminan sus Estados Financieros.

Se recomienda que antes de comenzar con el registro de la Solicitud de Devolución vía Internet, descargue de la Página del SAT, el archivo que contiene los Anexos, para que al momento del registro de la Solicitud de Devolución, los tenga llenados y únicamente los cargue en la aplicación según corresponda al Tipo de trámite, antes su envío.

Anexo	Tipo de trámite
2	Impuesto al Activo a Recuperar de Ejercicios Anteriores
4	IEPS Diesel
7 y 7-A	IVA ALTEX Convencional IVA Convencional IVA IMMEX Certificada Convencional IVA IMMEX Convencional IVA Medicinas de patente IVA Sector agropecuario IVA Nuevas inversiones IVA Productos destinados a la alimentación
11 y 11-A	Impuesto Empresarial a Tasa Única



14 y 14-A	Impuesto Empresarial a Tasa Única IETU Personas Morales, Régimen Simplificado. Impuesto de sus integrantes
-----------	--

### Documentos complementarios en la Solicitud de Devolución.

Para subir documentos complementarios a la Solicitud de Devolución, debe dar clic en “Adicionar Documentos a la Solicitud”.

Ejemplos:

Devolución de saldo a favor o pago de lo indebido (Constancias de retenciones y/o percepciones, papeles u hojas de trabajo, estados de cuenta de las Instituciones Bancarias, facturas, escritos libres, etc.)

**Anexos y Documentos Adjuntos de la Solicitud de Devolución**

Adicionar Anexos a la Solicitud      **Adicionar Documentos a la Solicitud**

**Anexos de la Solicitud de Devolución**

Nombre Del Anexo	Descripción Del Anexo	Descargar Plantilla para Llenar Anexo	Guardar Archivo de Anexo Lleno	Descargar Archivo de Anexo Lleno	Archivo de Anexo Lleno Guardado
Anexo 7	Determinación del Saldo a Favor de IVA	↓	↑	Por Adjuntar	!
Anexo 7A	Hoja de Trabajo para Integrar el Impuesto al Valor Agregado Retenido	↓	↑	Por Adjuntar	!

### Configure su equipo de cómputo.

A continuación se muestra la forma para configurar el equipo de cómputo para Registrar y enviar Solicitudes de Devolución vía Internet.

Antes de iniciar con el proceso de registro de una nueva solicitud de devolución por Internet, se recomienda que:

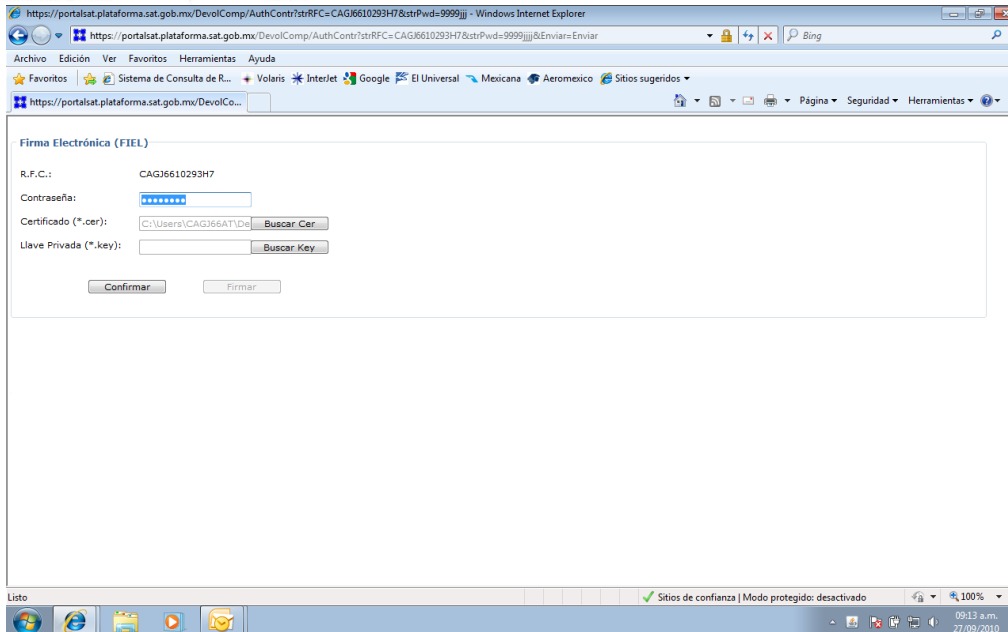
- Su equipo de cómputo tenga un explorador: Internet Explorer 8 o superior, FireFox (Mozilla)
- Tener instalado el programa Adobe Reader versión 8 o superior, se recomienda tener la última versión (9.3)
- Se debe tener instalada la máquina virtual Java (en inglés Java Virtual Machine, JVM) versión 6 o superior, la liga para la descarga es : <http://www.java.com/es/download/>
- Realizar las configuraciones especificadas, para los **sitios de confianza**.

- Realizar las configuraciones especificadas, para **JAVA**.

**NOTA:** Es muy importante que se verifique que su equipo de cómputo cuente con estas configuraciones, de lo contrario existe la posibilidad de que no se muestre el acuse (PDF) y por lo tanto no se podrá imprimir, y no lo podrá recuperar ya que solo se emite en **una sola ocasión**.

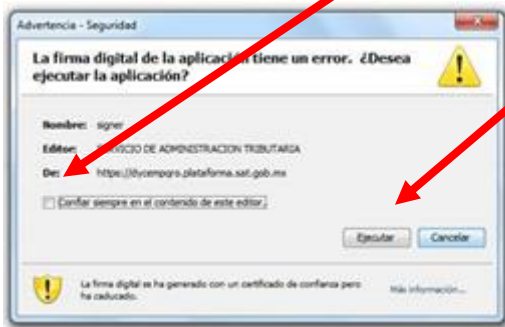
Los siguientes Tips son cuando una vez iniciado con el proceso de registro de una nueva solicitud de devolución por Internet se presente lo siguiente:

1. Al momento de proceder a “Enviar la solicitud de devolución y sus anexos”, se mostrará la pantalla de la Firma Electrónica (FIEL), en la cual se capturará Contraseña, Certificado (\*.cer) y Llave Privada (\*.key)...si después de haber capturado el Certificado ya no permite ingresar la llave privada y se queda bloqueado (anexo como ejemplo Pantalla No.1); se deberá salir del explorador (cerrar todo el explorador y abrir nuevamente uno nuevo) y...
- Verificar que estén configurados los sitios, como se indico en la sección para los **sitios de confianza**.
    - a. Ingresar nuevamente al Portal del SAT en opción de **Trámites>Devoluciones>Solicitud** y recuperar la solicitud (esta se guarda con la información que se capturar antes de presentarse esta incidencia) para continuar nuevamente y proceder a firmar la solicitud. En este segundo intento ya no se debe presentar esta situación, en caso contrario por favor de reportarlo a la Mesa de Servicios.



## Pantalla No.1

- Al momento de proceder a “Enviar la solicitud de devolución y sus anexos”, en la pantalla de la Firma Electrónica (FIEL), en la cual se capturará Contraseña, Certificado (\*.cer) y Llave privada (\*.key)... SI SE MUESTRA EL MENSAJE: “La firma digital de la aplicación tiene un error. ¿Desea ejecutar la aplicación?”, se debe elegir (marcar) el recuadro “Confiar siempre en el contenido de este editor”, dar clic en “Ejecutar” hasta que se oculte el mensaje.



Si después de haber realizado esto, ya no permite ingresar la llave privada y se queda bloqueado por favor de hacer lo indicado en el tip anterior (Tip No. 1, inciso a y b)

...si hace esto, cuando lo vuelva a realizar nuevamente el trámite ya no se le mostrará.

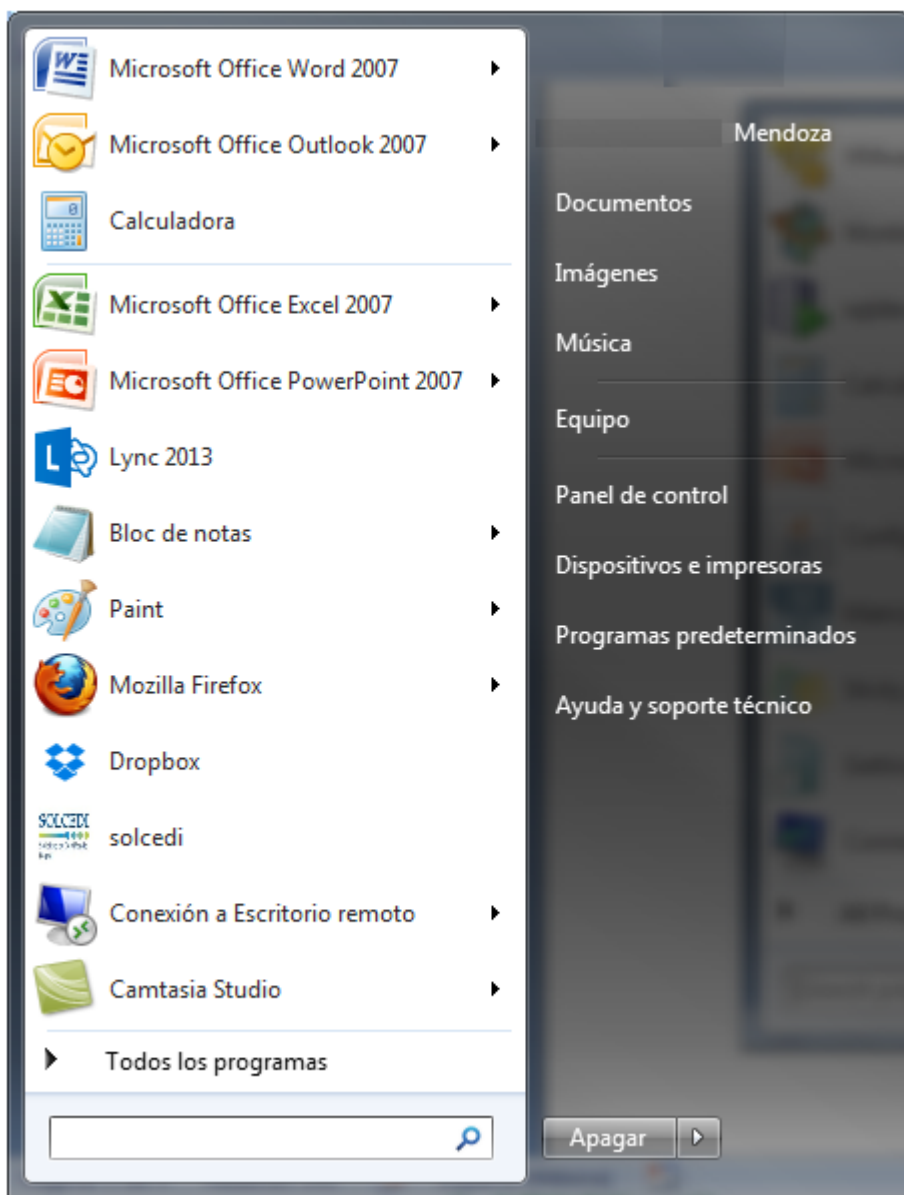
## Configuración de Java para firmar la solicitud de devolución.

### Agregar Excepción

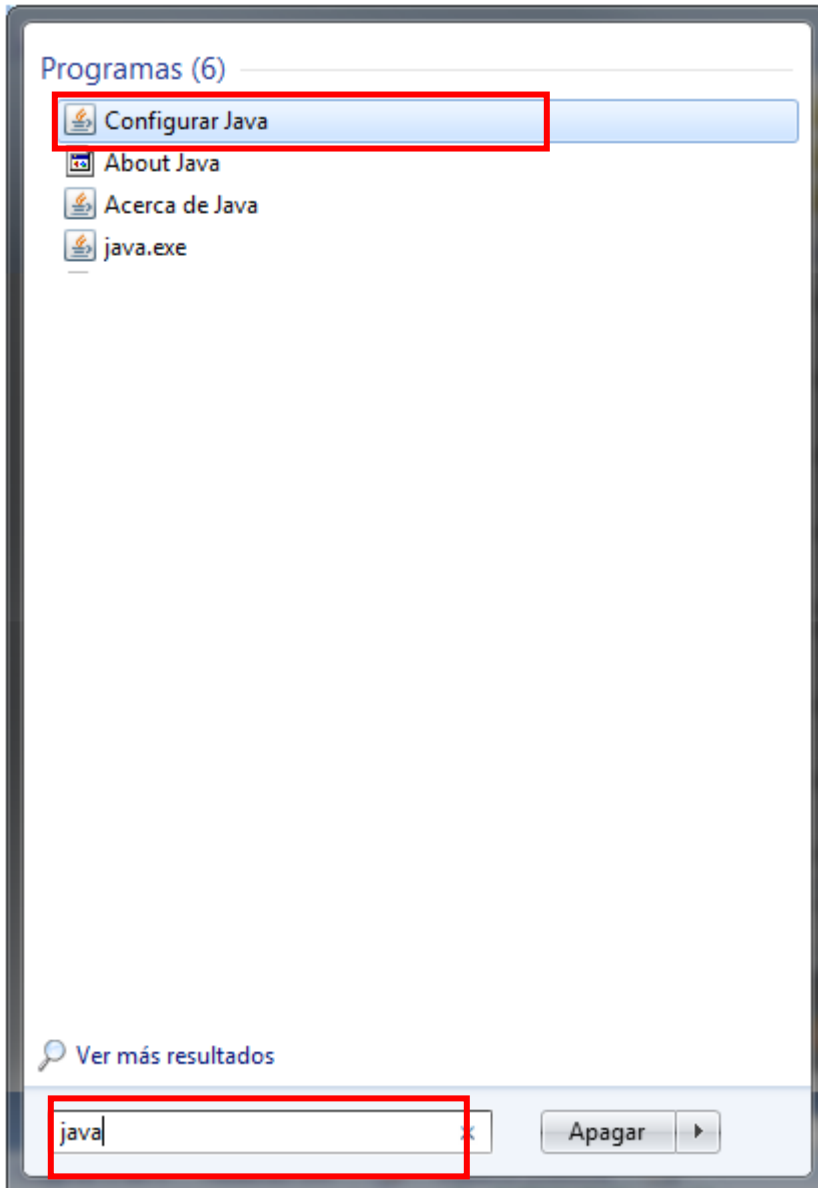
1.- Selecciona el icono de **"Inicio"**:



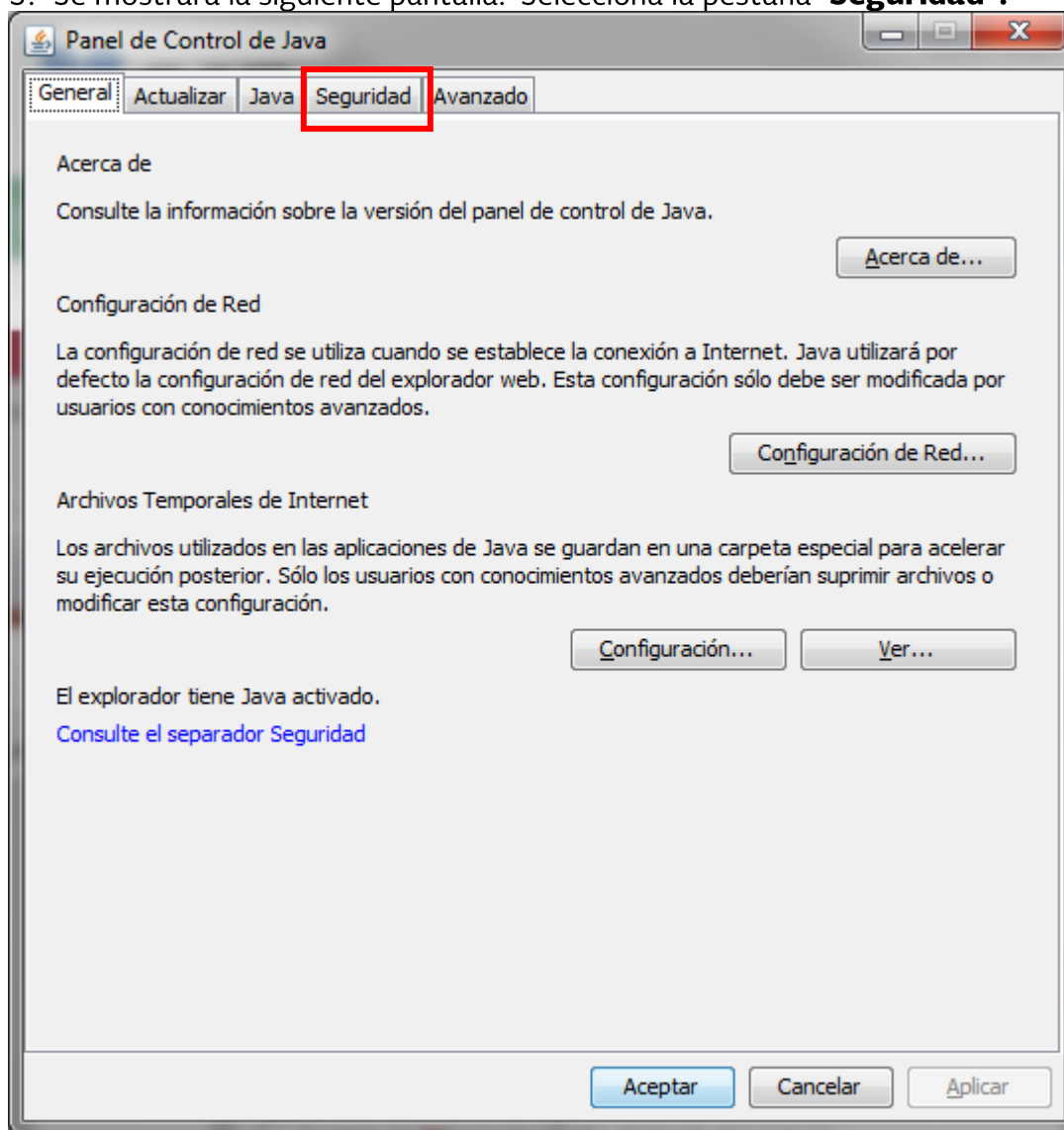
3.- Se despliega el siguiente menú:



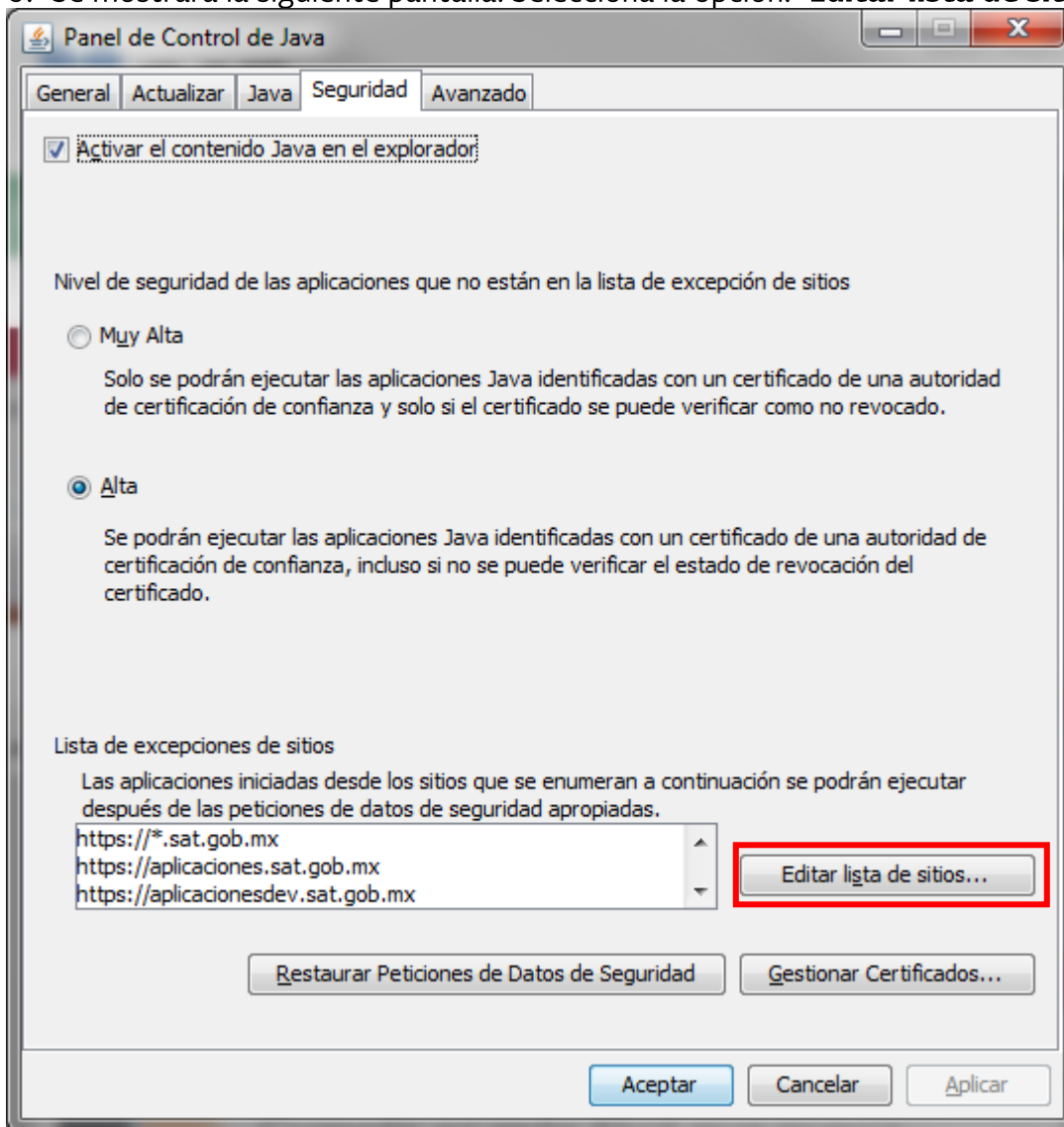
4.- En la barra de búsqueda, escribe la palabra **“Java”**; se desplegará una lista de programas y selecciona la opción de **“Configurar Java”**.



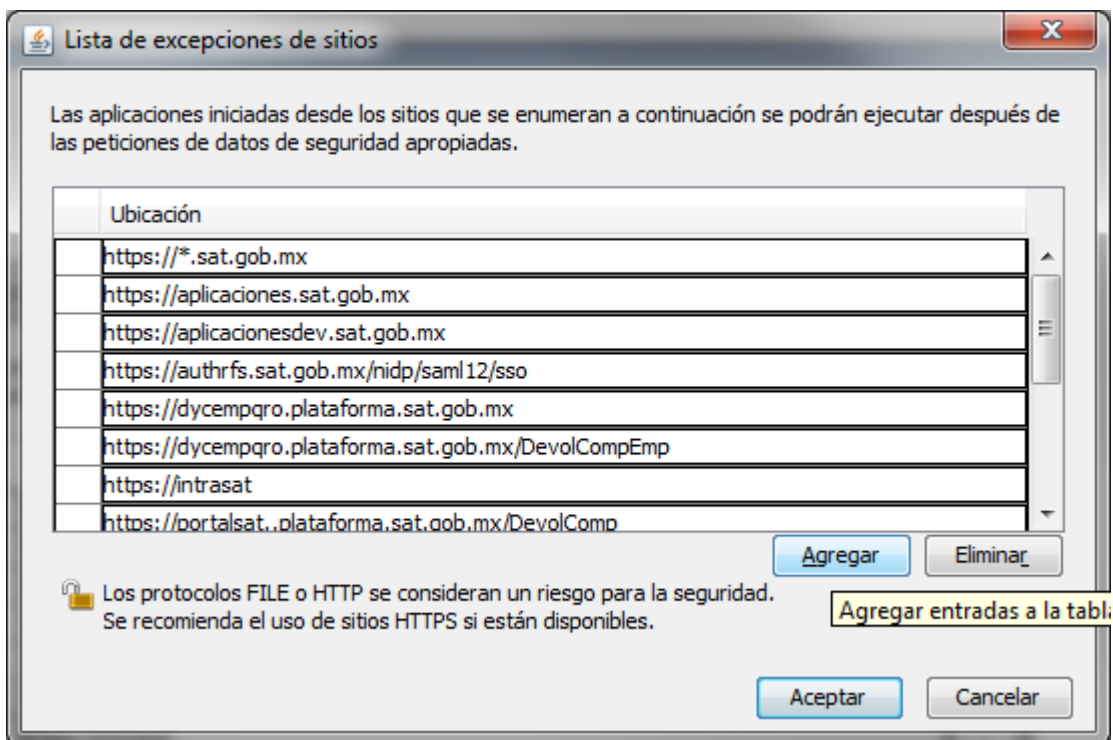
5.- Se mostrará la siguiente pantalla. Selecciona la pestaña “**Seguridad**”.



6.- Se mostrará la siguiente pantalla. Selecciona la opción: **“Editar lista de sitios”**.



7.- Se mostrará la siguiente pantalla. Selecciona la opción “**Agregar**”.



8.- Se mostrarán las siguientes pantallas. Agrega la siguiente excepción: <https://aplicaciones.sat.gob.mx>, y selecciona “**Aceptar**”.



**Lista de excepciones de sitios**

Las aplicaciones iniciadas desde los sitios que se enumeran a continuación se podrán ejecutar después de las peticiones de datos de seguridad apropiadas.

Ubicación
https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/DevolComp
https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/certisat
https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/solcedi
https://siat.sat.gob.mx
https://siatdev.sat.gob.mx/PTSC/prototipo/
https://siatuat.sat.gob.mx
https://www.sat.gob.mx
! https://www.example.com/dir/ or https://www.example.com/app.html

Agregar Eliminar

Los protocolos FILE o HTTP se consideran un riesgo para la seguridad.  
Se recomienda el uso de sitios HTTPS si están disponibles.

Aceptar Cancelar

**Lista de excepciones de sitios**

Las aplicaciones iniciadas desde los sitios que se enumeran a continuación se podrán ejecutar después de las peticiones de datos de seguridad apropiadas.

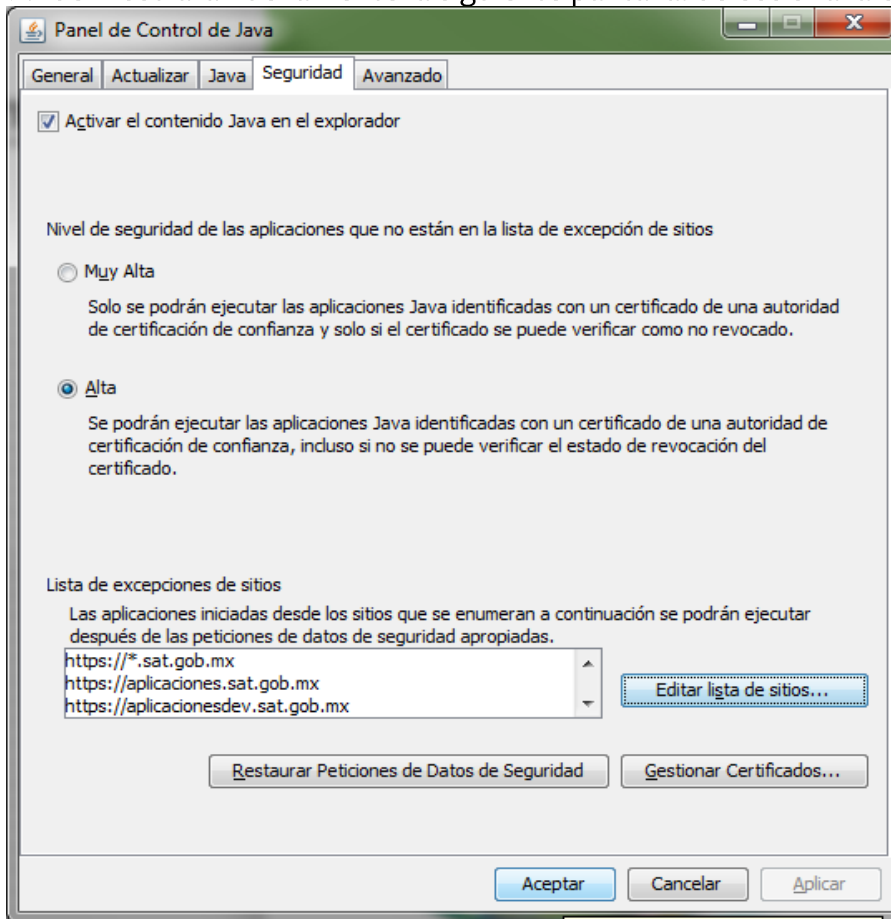
Ubicación
https://*.sat.gob.mx
https://aplicaciones.sat.gob.mx
https://aplicacionesdev.sat.gob.mx
https://authrfs.sat.gob.mx/nidp/saml12/sso
https://dycompqro.plataforma.sat.gob.mx
https://dycompqro.plataforma.sat.gob.mx/DevolCompEmp
https://intrasat
https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/DevolComp

Agregar Eliminar

Los protocolos FILE o HTTP se consideran un riesgo para la seguridad.  
Se recomienda el uso de sitios HTTPS si están disponibles.

Aceptar Cancelar

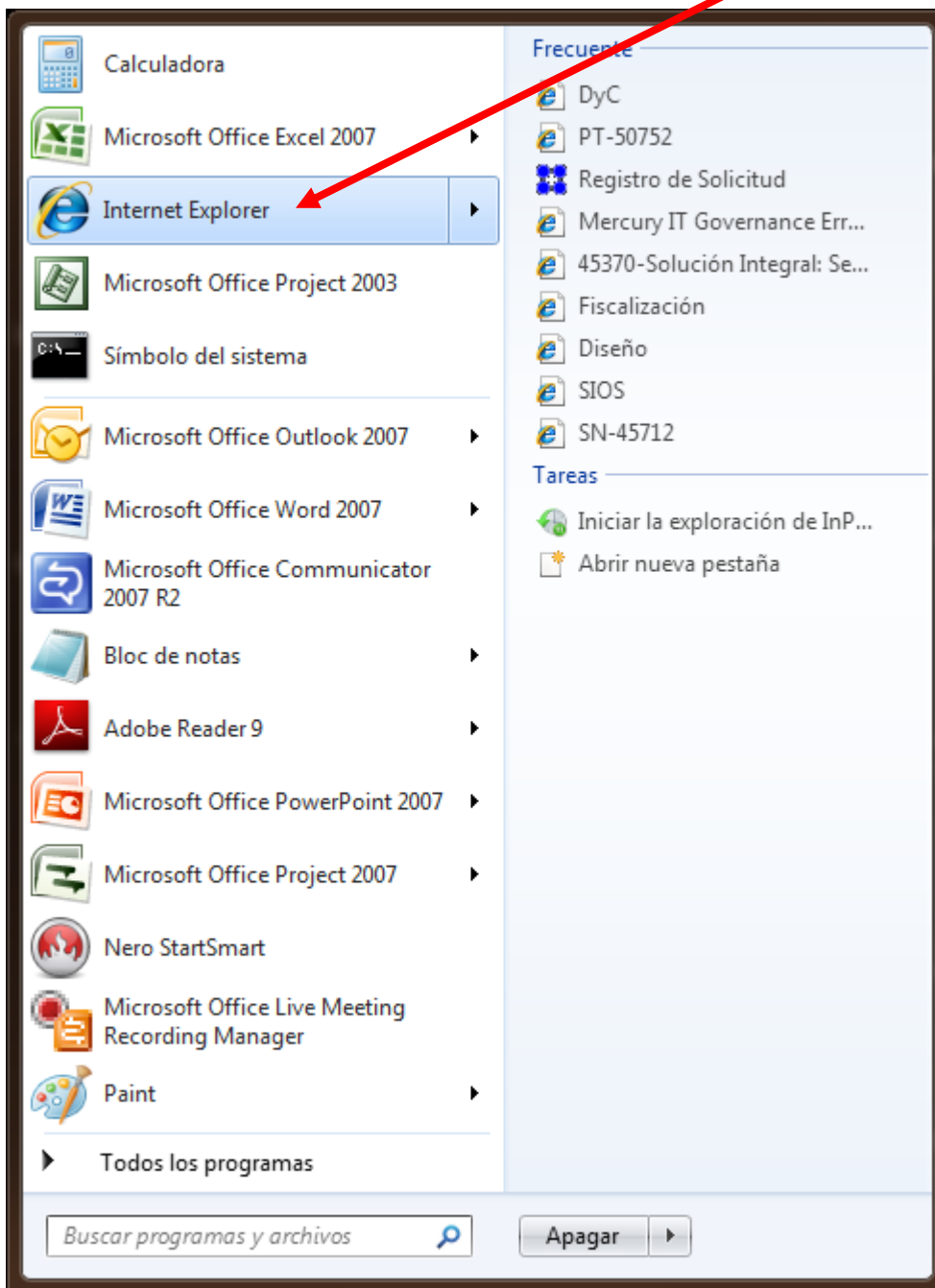
9.- Se mostrará nuevamente la siguiente pantalla. Selecciona la opción: **“Aceptar”**.



10.- Haz concluido con la configuración de JAVA. Ingresa al portal del SAT para realizar la solicitud de devolución. Al llegar a la pantalla donde se ingresan los datos de la firma FIEL, se mostrará un mensaje de seguridad del JAVA, selecciona la casilla **“Acepto los riesgos”** y el botón **“Aceptar”**, una vez realizado esto, **debes retomar nuevamente la solicitud**: En la parte superior del portal selecciona **“Tramites > solicitud”**; continúa con la solicitud y envíala, para que la configuración se aplique correctamente en tu equipo de computo y con esto ya no será necesario hacer la configuración posteriormente.

## Configuración de sitios de confianza para poder registrar una solicitud de devolución por Internet

Dar “clic” en el icono de **Internet Explorer** del equipo de computo:



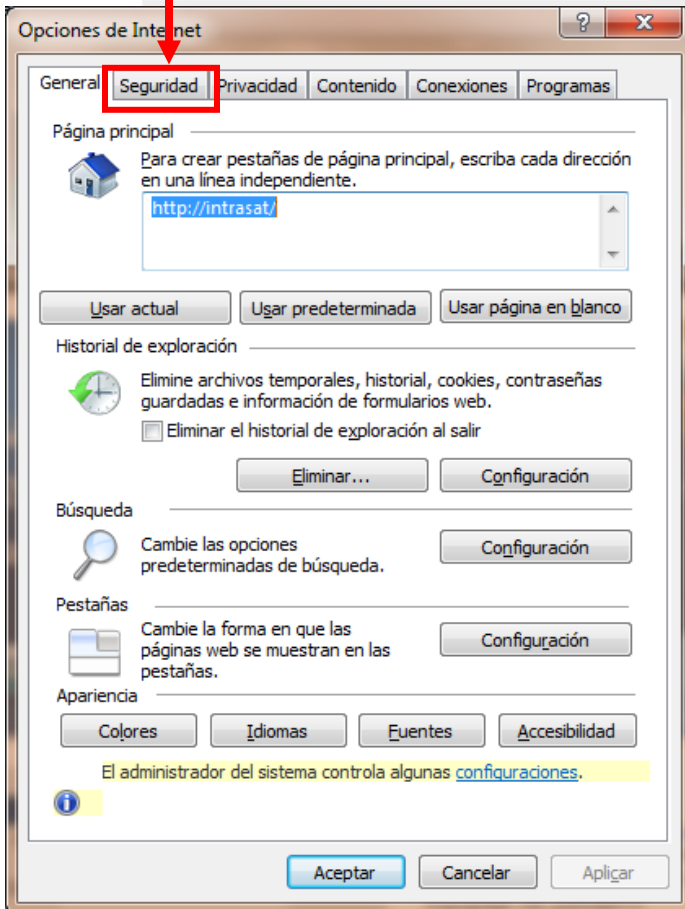
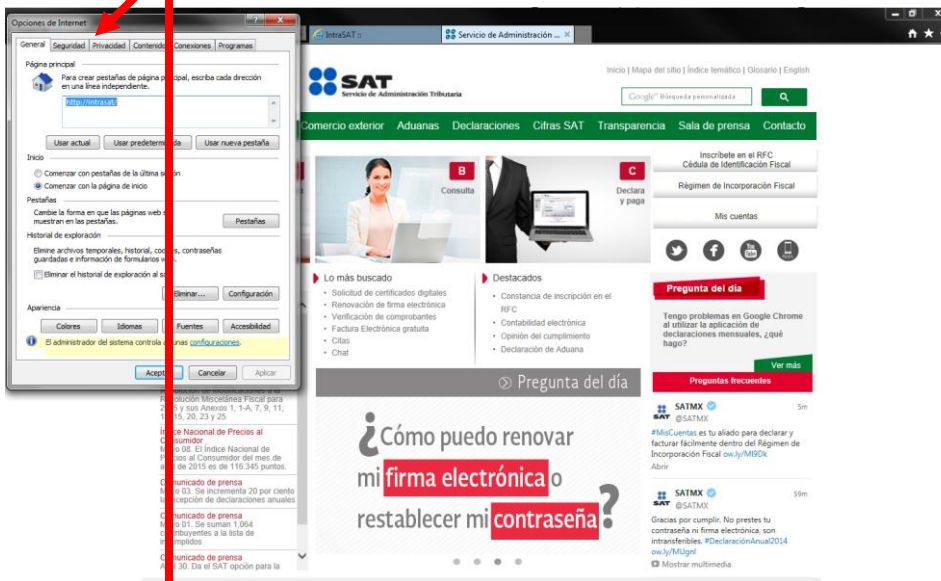
Se mostrará una página de internet, que usted tenga como preterminada; en este caso como ejemplo, indicamos la página del SAT o bien el Portal de Servicios. En esta página inicial, ubicar la **sección de Herramientas**.

The screenshot shows the SAT website homepage. A red arrow points from the text above to a red box in the browser's address bar area, which contains the text "Herramientas (Alt+X)". The website header includes the SHCP and SAT logos, a search bar, and a navigation menu with items like "SAT", "Trámites", "Información", "Comercio exterior", "Aduanas", "Declaraciones", "Cifras SAT", "Transparencia", "Sala de prensa", and "Contacto". The main content area features three columns: "Factura", "Consulta", and "Declarar y pagar". There are also sections for "Novedades", "Lo más buscado", "Destacados", and "Pregunta del día". A large central banner asks "¿Cómo puedo renovar mi firma electrónica o restablecer mi contraseña?". The right sidebar includes "Inscríbete en el RFC", "Cédula de Identificación Fiscal", "Régimen de Incorporación Fiscal", "Mis cuentas", and "Preguntas frecuentes".

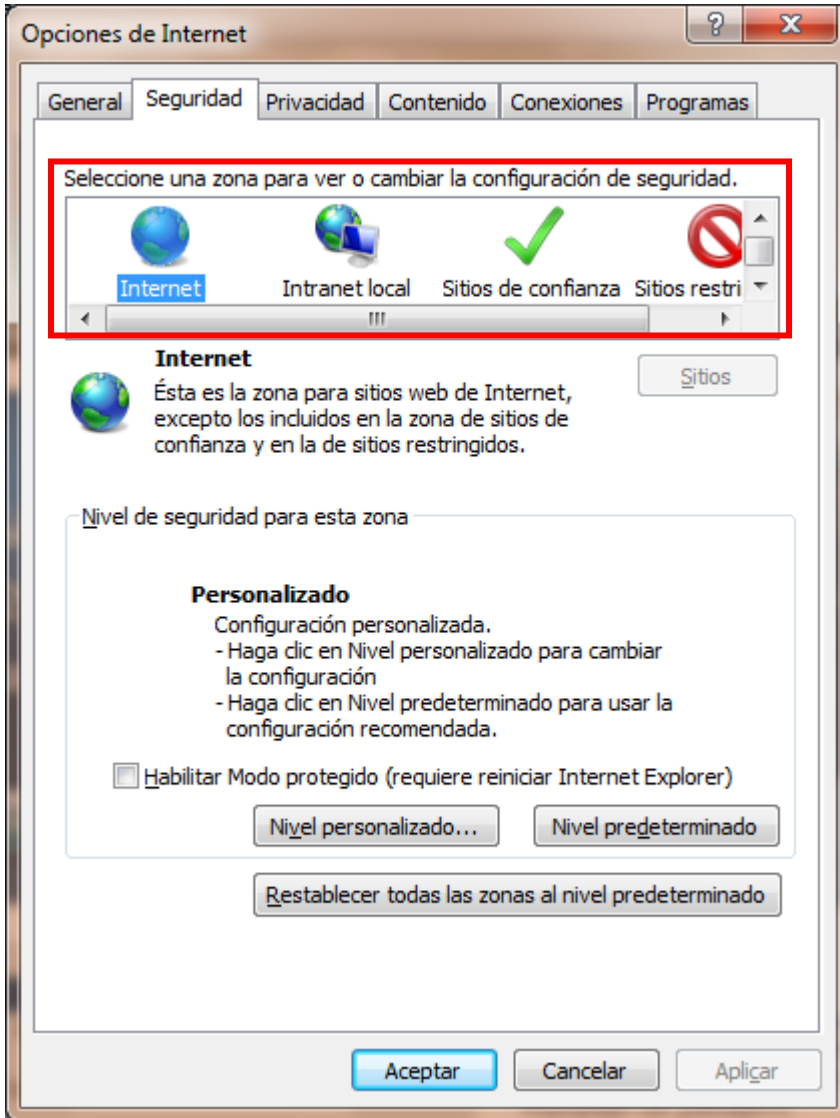
Al dar “clic” en el apartado o menú de Herramientas se desplegará un listado, del cual se deberá elegir **“Opciones de Internet”**:

The screenshot shows the SAT website interface. At the top, there are logos for SHCP and SAT. Below the logos is a navigation bar with links: SAT, Trámites, Información, Comercio exterior, Aduanas, Declaraciones, Cifras SAT, Transparencia, and Sala de prensa. A search bar is located to the right of the navigation bar. Below the navigation bar, there are three main sections labeled A, B, and C: Factura, Consulta, and Declara y paga. To the right of these sections, a dropdown menu is open, showing various options. The option 'Opciones de Internet' is highlighted with a red box. A red arrow points from the text above to this option. Below the main sections, there are several content blocks: 'Novedades' with a list of recent news items, 'Lo más buscado' with a list of popular topics, 'Destacados' with a list of featured content, and a 'Pregunta del día' section with a question about renewing an electronic signature or resetting a password. There are also social media links for Twitter, Facebook, and YouTube, and a 'Preguntas frecuentes' section.

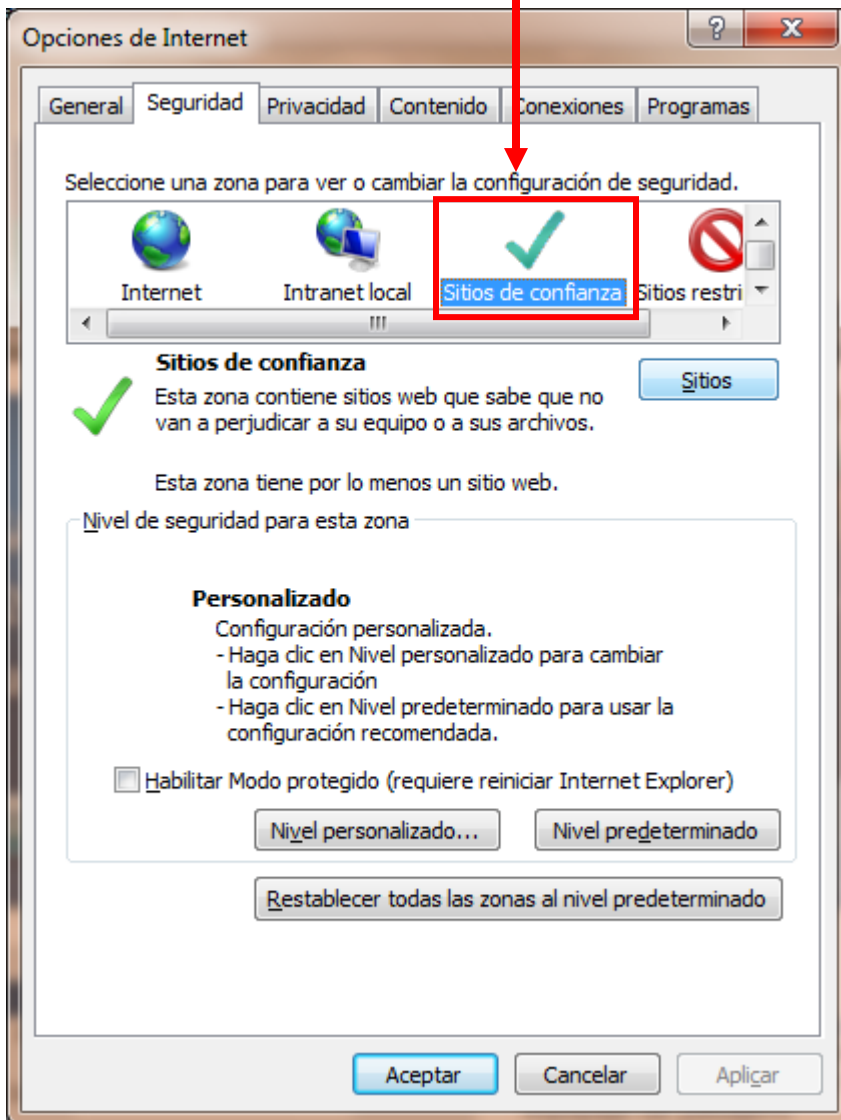
Inmediatamente se mostrará una pantalla de Opciones de Internet, dar “clic” en la opción **“Seguridad”**:



En esta opción se muestran la siguiente pantalla con un listado de “Zonas”...

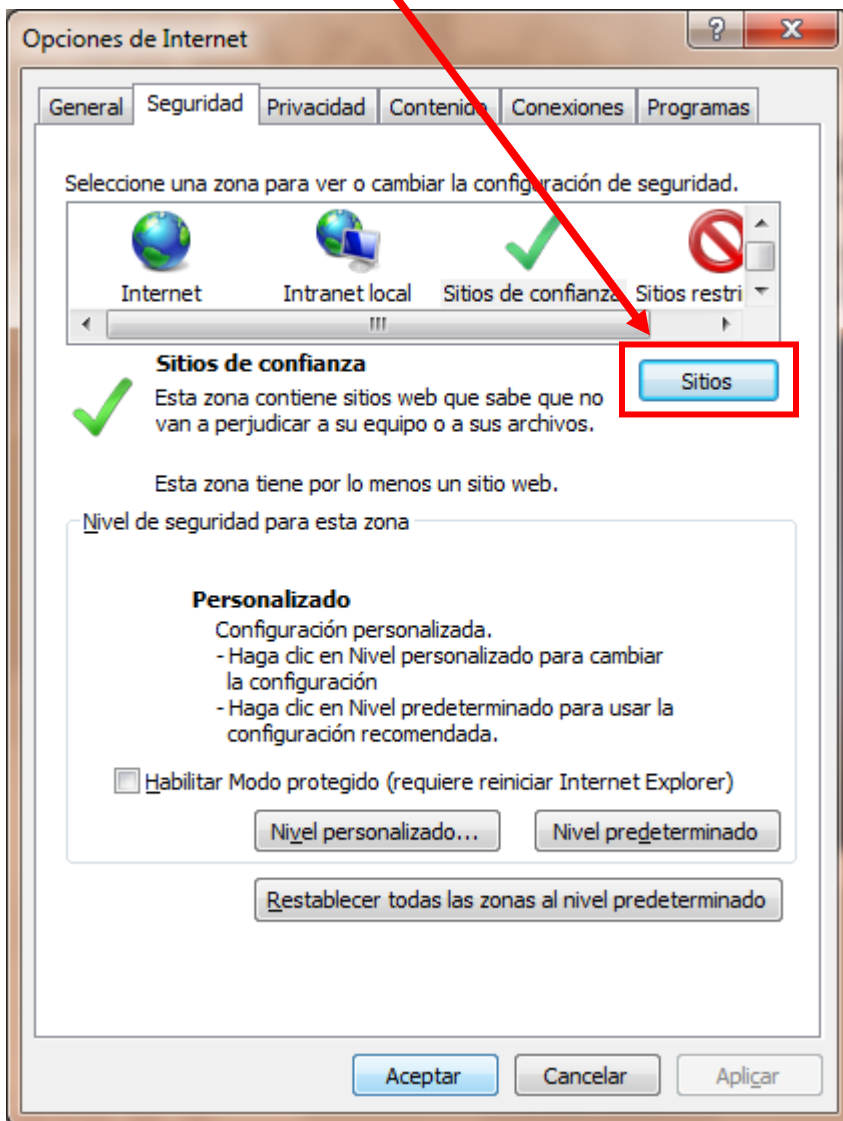


Seleccionar la zona “**Sitios de Confianza**”:

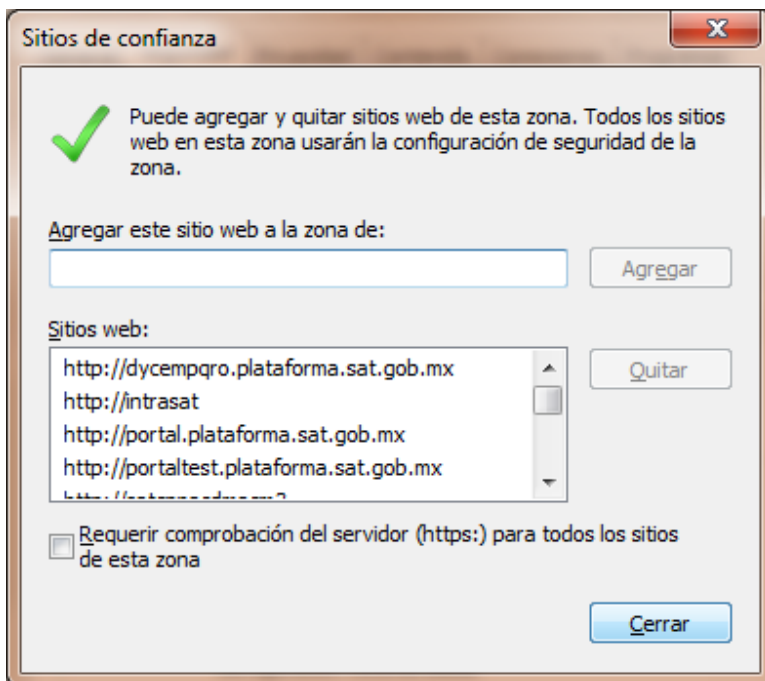




Dar “clic” en el boton “**Sitios**”:



Se mostrará la siguiente pantalla:



En el espacio que aparece debajo del encabezado “**Agregar este sitio web a la zona de:**” se deberán de agregar (escribir) todas y cada una de las siguientes direcciones (sitios):

http://portal.plataforma.sat.gob.mx  
dar “clic” en el botón “**Agregar**”,

http://intrasat  
dar “clic” en el botón “**Agregar**”,

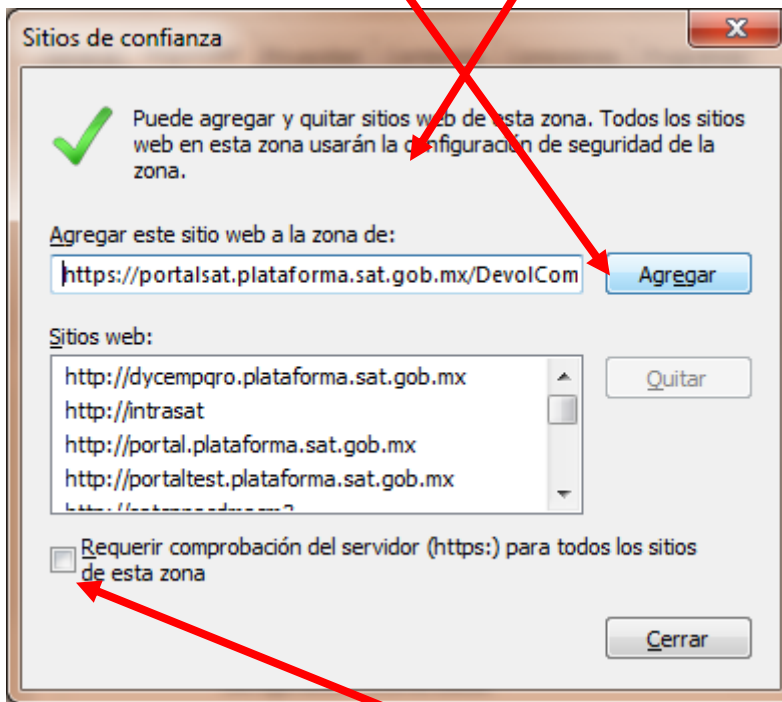
http://dycempqro.plataforma.sat.gob.mx  
dar “clic” en el botón “**Agregar**”,

https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/DevolComp  
dar “clic” en el botón “**Agregar**”,

https://dycempqro.plataforma.sat.gob.mx/DevolCompEmp  
dar “clic” en el botón “**Agregar**”,

https://dycempqro.plataforma.sat.gob.mx  
dar “clic” en el botón “**Agregar**”,

https://\*.sat.gob.mx  
dar “clic” en el botón “**Agregar**”.

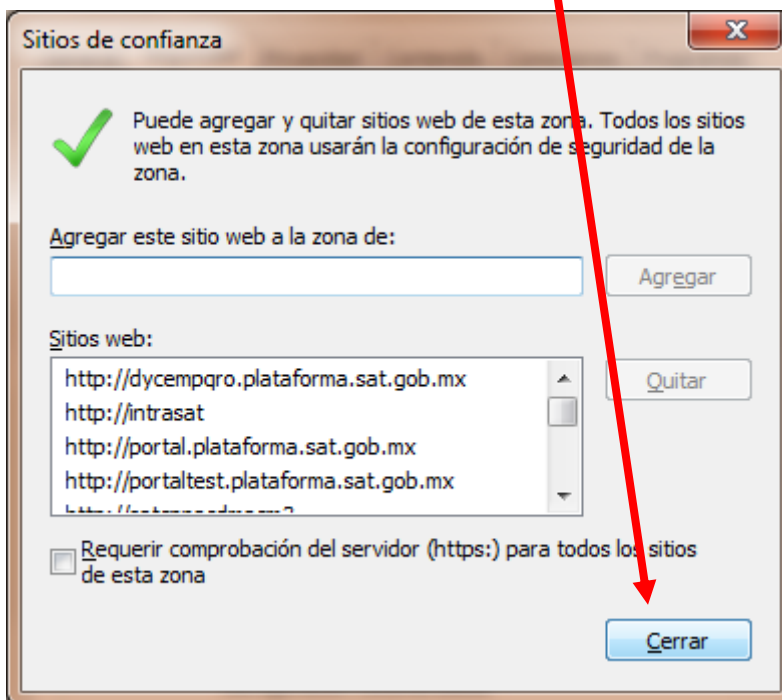


Una vez agregado los sitios, verificar que el recuadro **“Requerir comprobación del servidor (https:) para todos los sitios de esta zona”** este desmarcado (sin paloma) ...

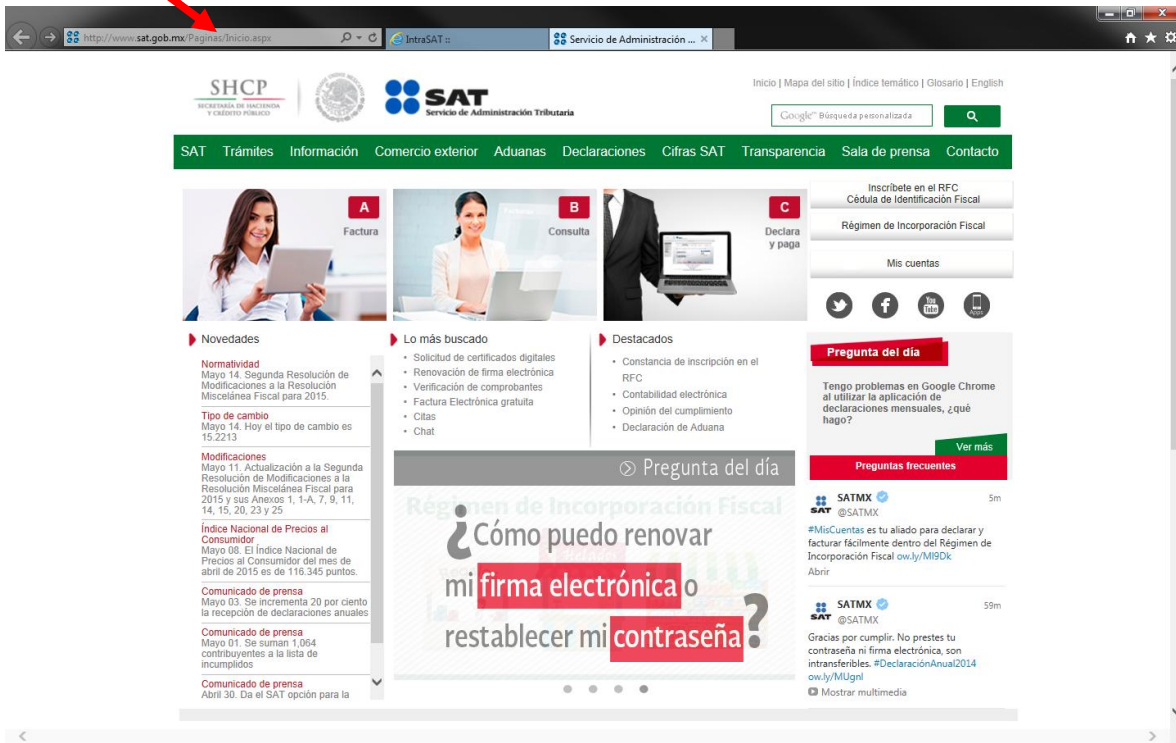
**Nota:**

**Se debe repetir el proceso para cada una de las 4 ligas.**

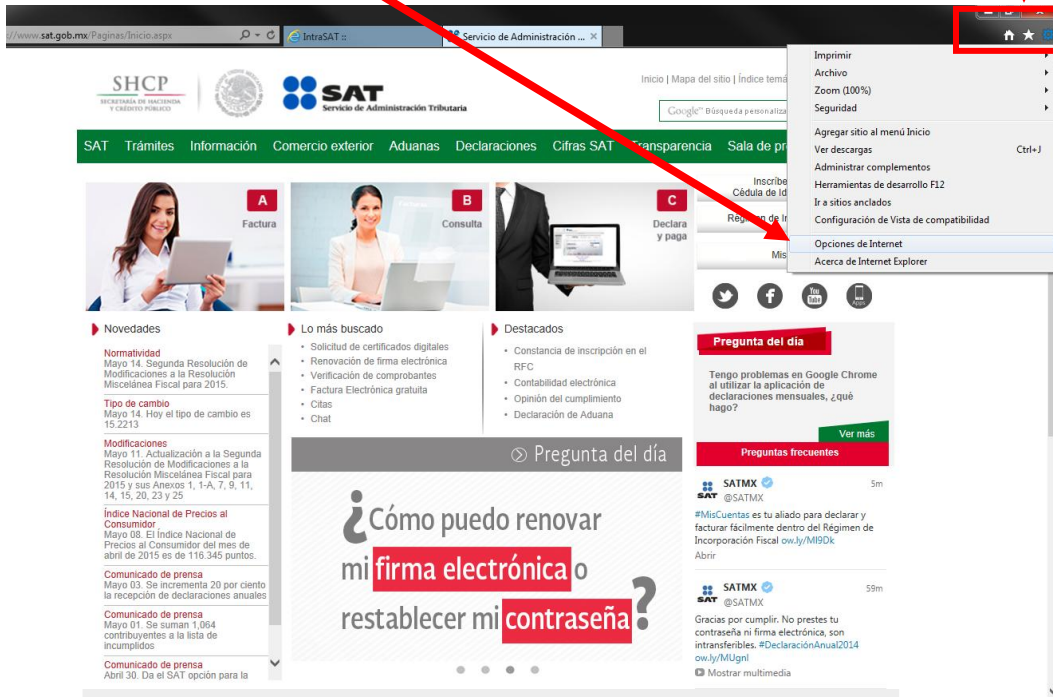
Posteriormente dar “clic” en el boton **“Cerrar”**:



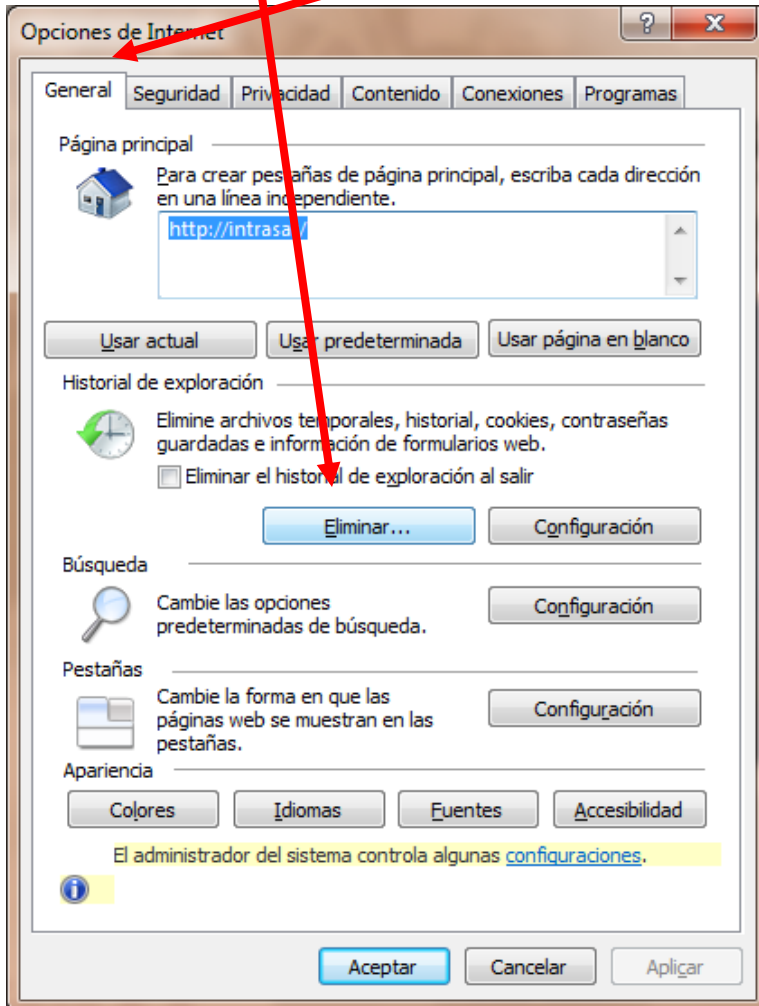
Y se mostrará la pantalla de internet que se tenga configurada en el explorador (esta es un ejemplo):



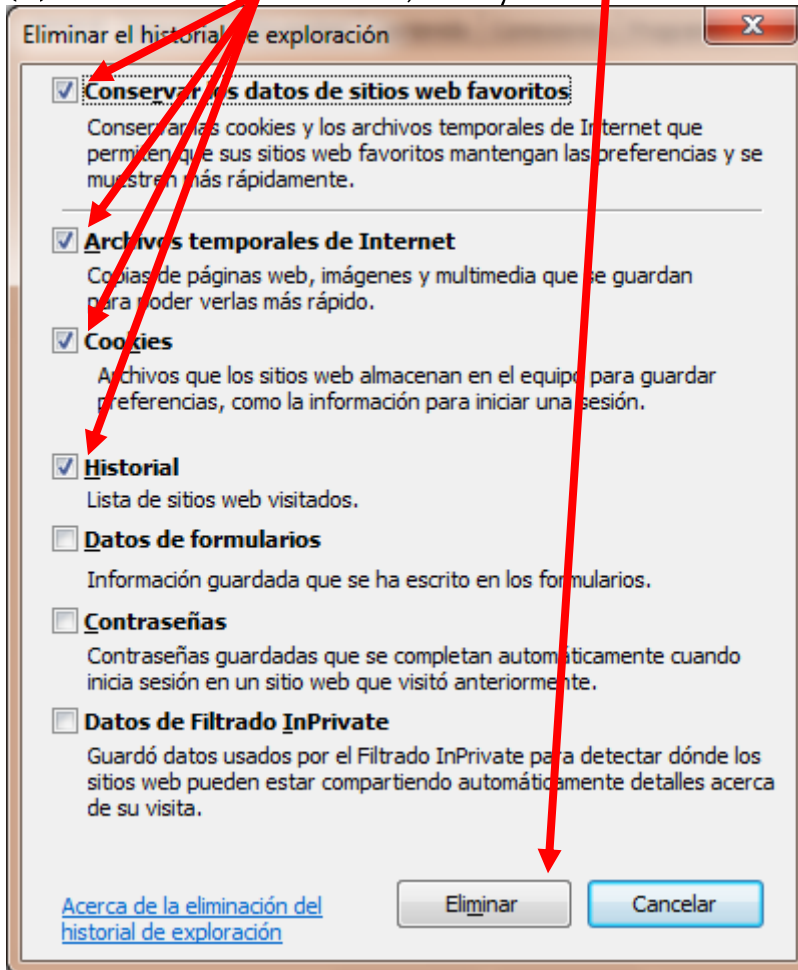
Una vez agregado los sitios de confianza, se deberá borrar el “Cache o Cookies”, para ello, nuevamente, seleccionamos dentro de la página de internet en el Menú de Herramientas, “Opciones de Internet”:



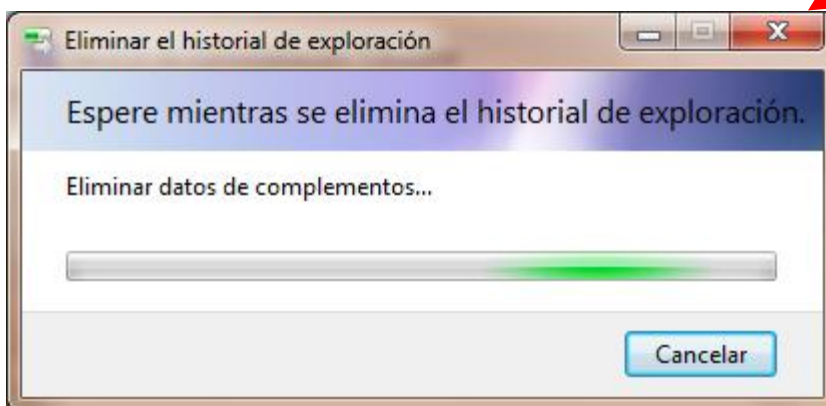
Se mostrará una pantalla de Opciones de Internet con la opción “General”...se deberá dar “clic” en el boto “Eliminar”:



Se mostrará la siguiente pantalla, en la cual se deberán marcar los primeros cuatro (4) recuadros como se indica,..... y dar “clic” en el boton “**Eliminar**”

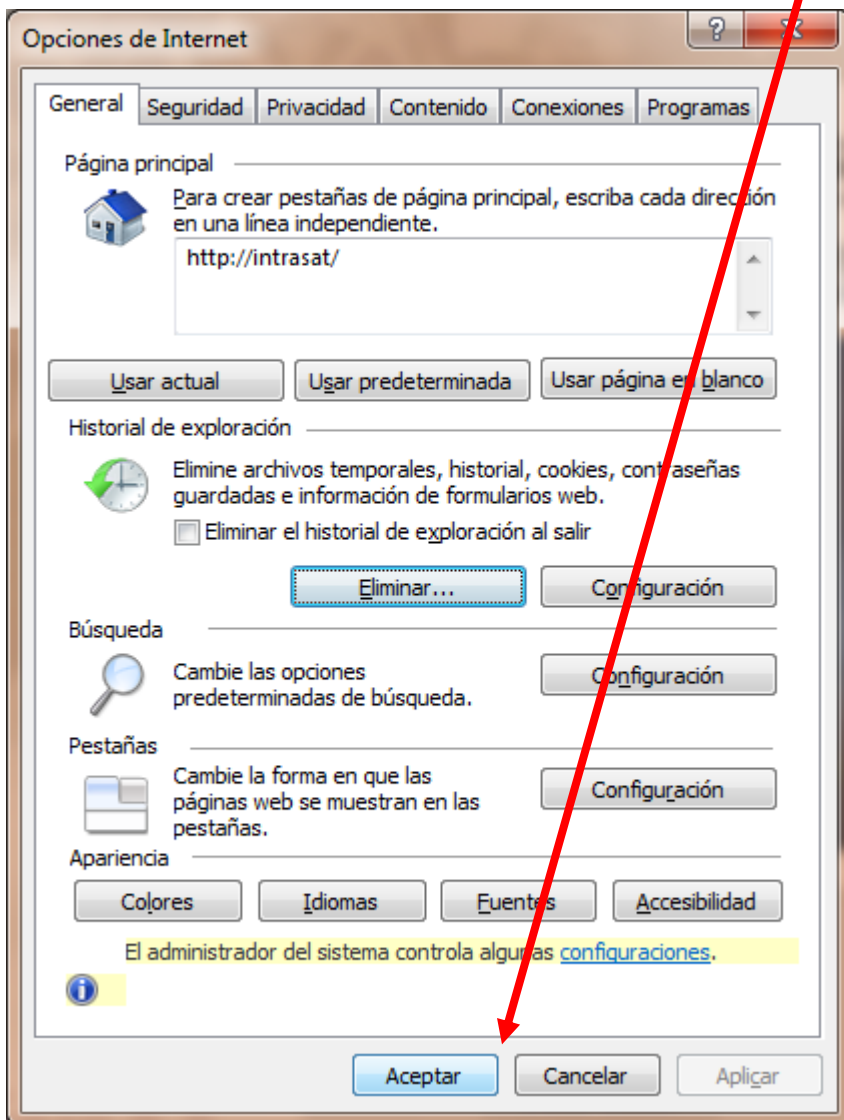


Inmediatamente iniciara a eliminar el historial, mostrando esl siguiente mensaje:...esperar hasta que desaparezca.

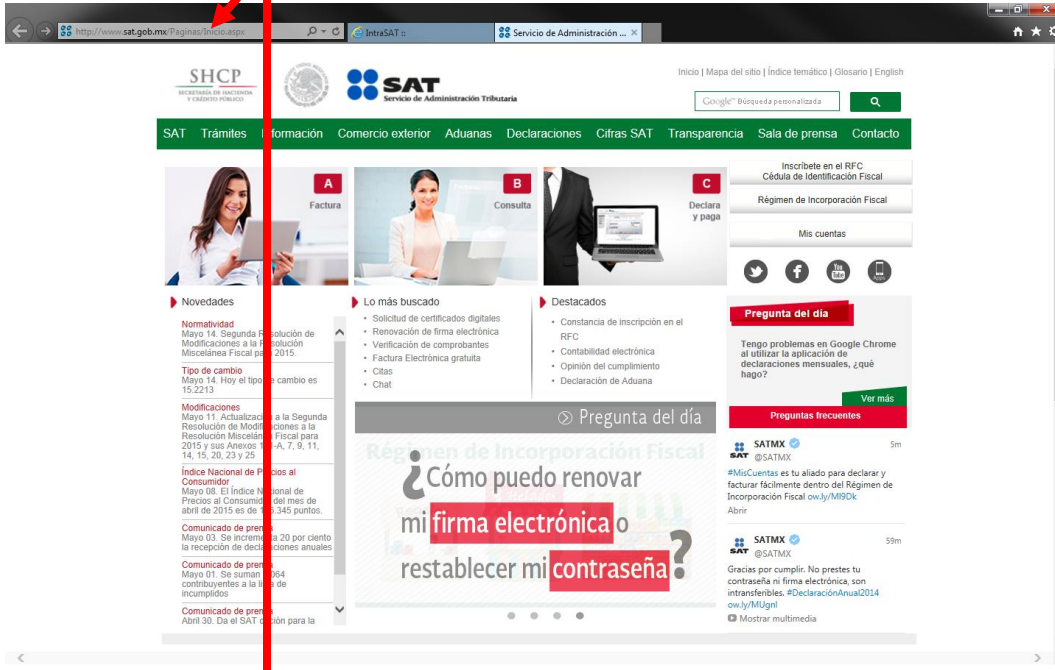




Una vez que desaparece el mensaje, se han eliminado el “cache” o “cookies” y se mostrará nuevamente la siguiente pantalla,...dar “clic” en el botón **“Aceptar”**:



Y nuevamente se mostrará la pantalla de internet que se tenga configurada en el explorador (estos son ejemplos):



Una vez realizado las anteriores configuraciones, ya esta listo para ingresar al **Portal de Trámites y servicios del SAT** con su RFC y Clave (Fiel) e iniciar con el registro de su solicitud de devolución... en la sección: **Trámites>Devoluciones>Solicitud...** "Bienvenido".

