

? Actualizar firmas electrónicas

?Cómo actualizar la firma electrónica en el sistema Neola

https://www.youtube.com/embed/I_H4dbCtEiE

Cuando la firma electrónica esté próxima a caducar —o ya haya caducado— el sistema Neola te avisará automáticamente. Para actualizarla, sigue estos pasos:

1?? Aviso dentro del sistema

- Al ingresar a Neola aparecerá una **alerta** indicando que:
 - La firma **ha caducado**, o
 - Cuántos días quedan antes de que **caduque**.
- Haz clic en **Aceptar** e ingresa normalmente.



2?? Aviso por correo electrónico

Neola enviará correos **todos los días**:

- Durante los **15 días antes** de la caducidad.
- Y durante los **15 días después** si ya caducó.

Los correos se envían al correo registrado en el sistema.

Al abrirlos verás:

- Haz clic en ese enlace.



Se abrirá una página web donde podrás cargar tu nueva firma.

Debe subir el archivo de la firma electrónica .p12

Arrastre su archivo aquí o haga clic en esta área.

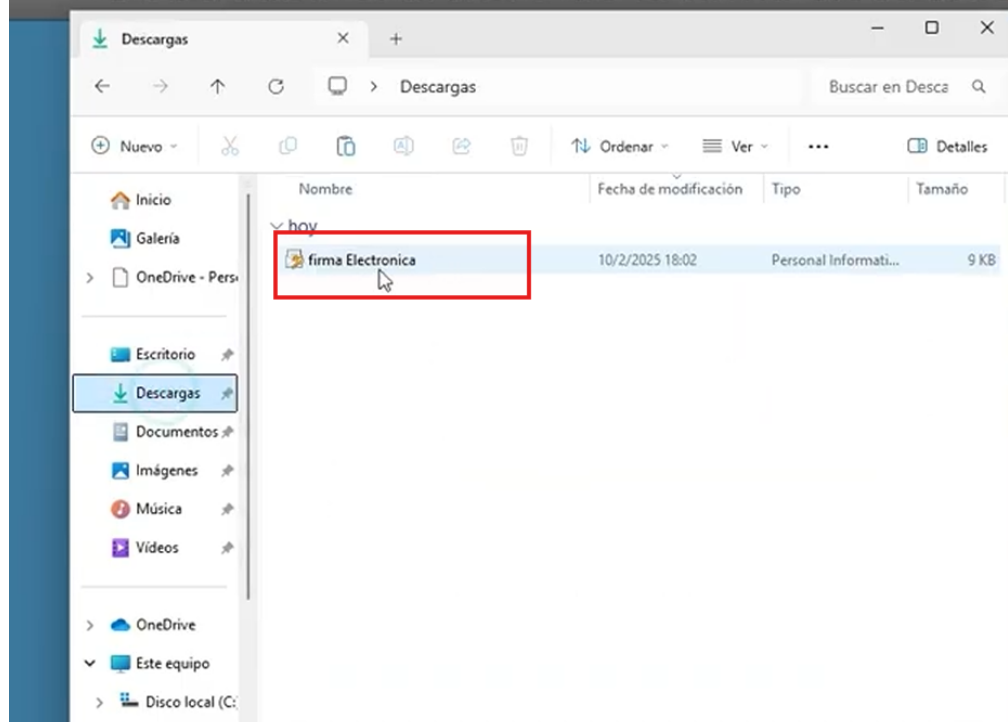
Subir Firma

Regresar

Pasos:

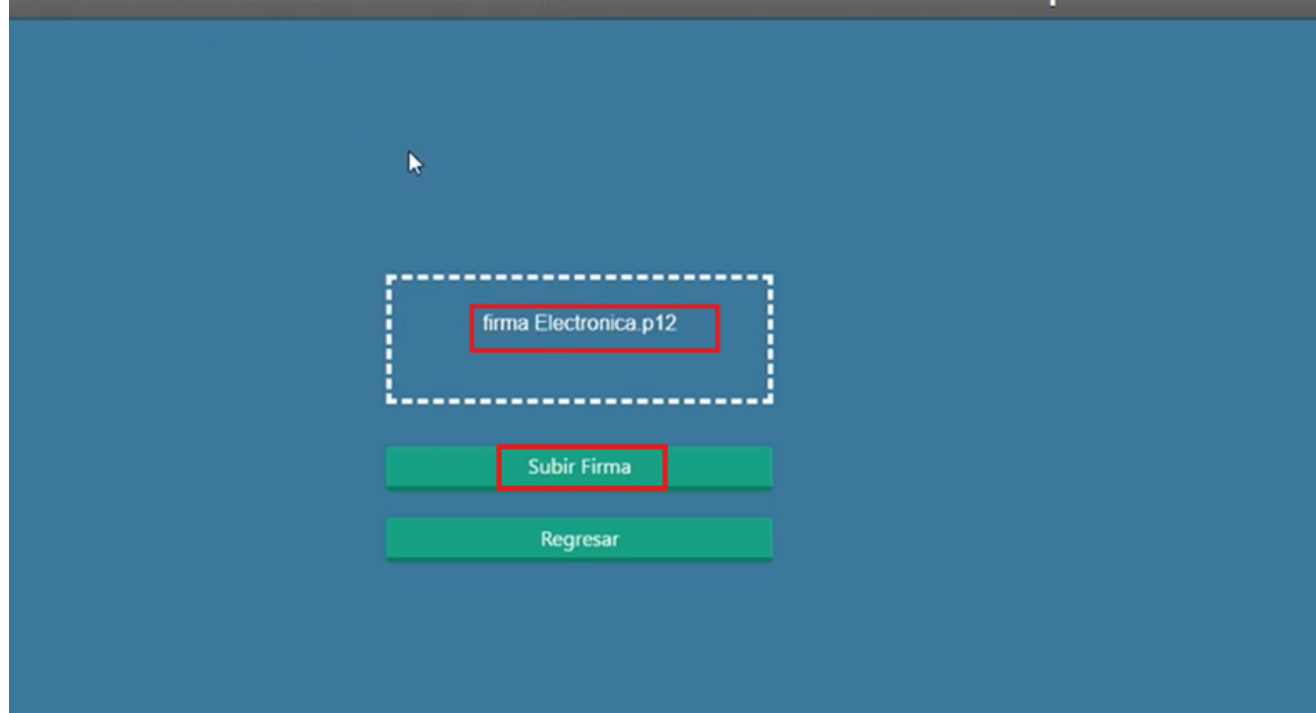
1. Descarga tu archivo **.p12** desde tu proveedor de firma electrónica.

Debe subir el archivo de la firma electrónica .p12



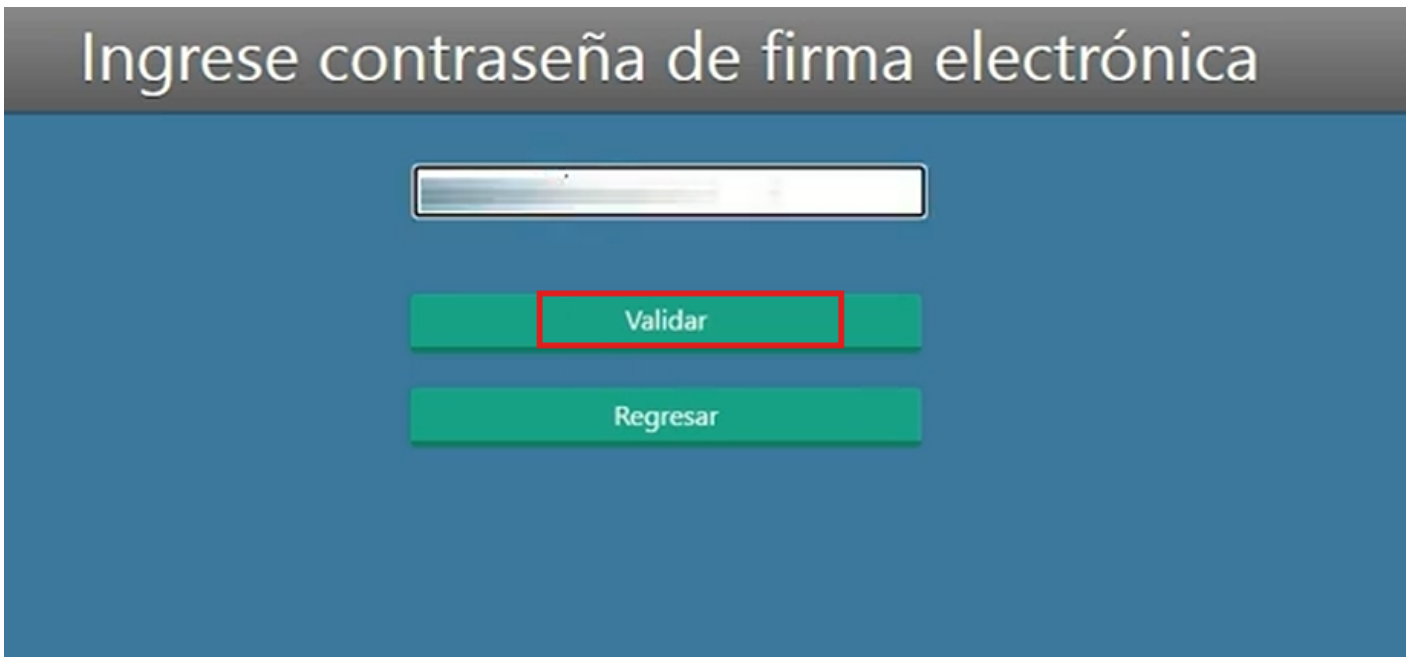
1. En Neola Cloud, haz clic en **“Arrastre su archivo aquí o haga clic en esta área”**.
2. Selecciona tu archivo **.p12**.
3. Presiona **Subir firma**.

Debe subir el archivo de la firma electrónica .p12



1. Ingresa la **clave** de tu firma.

2. Da clic en **Validar**.



Ingrese contraseña de firma electrónica

Validar

Regresar

Si todo está bien, aparece:

“Contraseña correcta, está listo para facturar.”



Contraseña Correcta, Está listo para facturar

Continuar

Regresar

4?? Actualizar la firma dentro del sistema Neola

1. Minimiza el navegador.
2. Cierra el sistema Neola.
3. Vuelve a abrirlo e ingresa.

Ahora verás un botón en la parte inferior que dice:

“Tiene una firma activa. Actualizarla.”



Haz clic y aparecerá el mensaje:
“Firma configurada con éxito”.



Acepta, ¡y listo! Tu firma ya quedó actualizada.

?? Consideraciones importantes

- Neola advierte que **si actualizas la firma después de que haya caducado**, podría generar un **costo por soporte técnico**, ya que hay comprobantes que podrían quedar con error.
- El sistema seguirá enviando notificaciones **todos los días** hasta llegar a -15 días.
- Una vez que actualices y valides la firma, **las notificaciones se detendrán**.
- Evita retrasarte:
 - Si la firma está caducada, los comprobantes pueden autorizarse con **fechas incorrectas**.
 - El SRI exige que los comprobantes se autoricen dentro de **máximo 3 días** desde la fecha de emisión.

- FIRMA ELECTRÓNICA CADUCAD...
Soporte Neola 2025-02-01 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA CADUCAD...
Soporte Neola 2025-01-31 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA CADUCAD...
Soporte Neola 2025-01-30 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA CADUCAD...
Soporte Neola 2025-01-29 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA CADUCAD...
Soporte Neola 2025-01-28 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA POR CADU...
Soporte Neola 2025-01-27 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA POR CADU...
Soporte Neola 2025-01-26 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA POR CADU...
Soporte Neola 2025-01-25 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA POR CADU...
Soporte Neola 2025-01-24 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA POR CADU...
Soporte Neola 2025-01-23 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA POR CADU...
Soporte Neola 2025-01-22 13:44
- FIRMA ELECTRÓNICA POR CADU...
Soporte Neola 2025-01-21 13:44

No Contestar a este correo

Estimadxs Usuarixs,

El actual correo es para informarle que se debe renovar la firma electrónica.

Fecha de Expiración: 2025-01-29

Faltan: 3 días

Importante: Al tener la firma en Archivo p.12, enviar un correo a soporte@neola.e adjuntando el archivo y clave; y solicitando la colocación de la firma en los equipos.

○

Puede Subirlo en el siguiente Link : [Ir a NeolaCloud](#)

Tenga en cuenta que si se hace la actualización de la firma en el sistema Neola, Neola-Cloud y Maitre después de la fecha de caducidad tendrá un costo por soporte técnico

Equipo de Soporte Neola

Este e-mail fue enviado siguiendo todas las reglas antispam existentes.
Si usted NO desea recibir más información puede cancelar su suscripción enviando un correo a info@neola.cloud . De acuerdo a la Ley de C

Revisión #1

Creado 10 diciembre 2025 15:22:37 por Diseño

Actualizado 10 diciembre 2025 15:42:30 por Diseño