? Actualizar firmas electrónicas

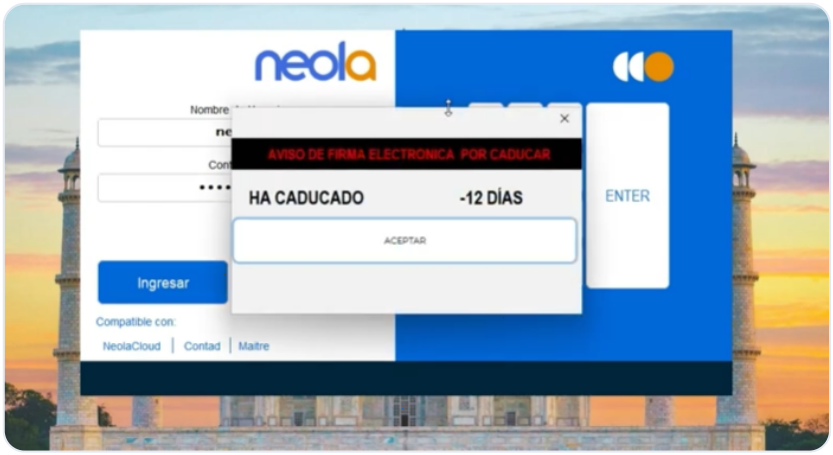
?Cómo actualizar la firma electrónica en el sistema Neola

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

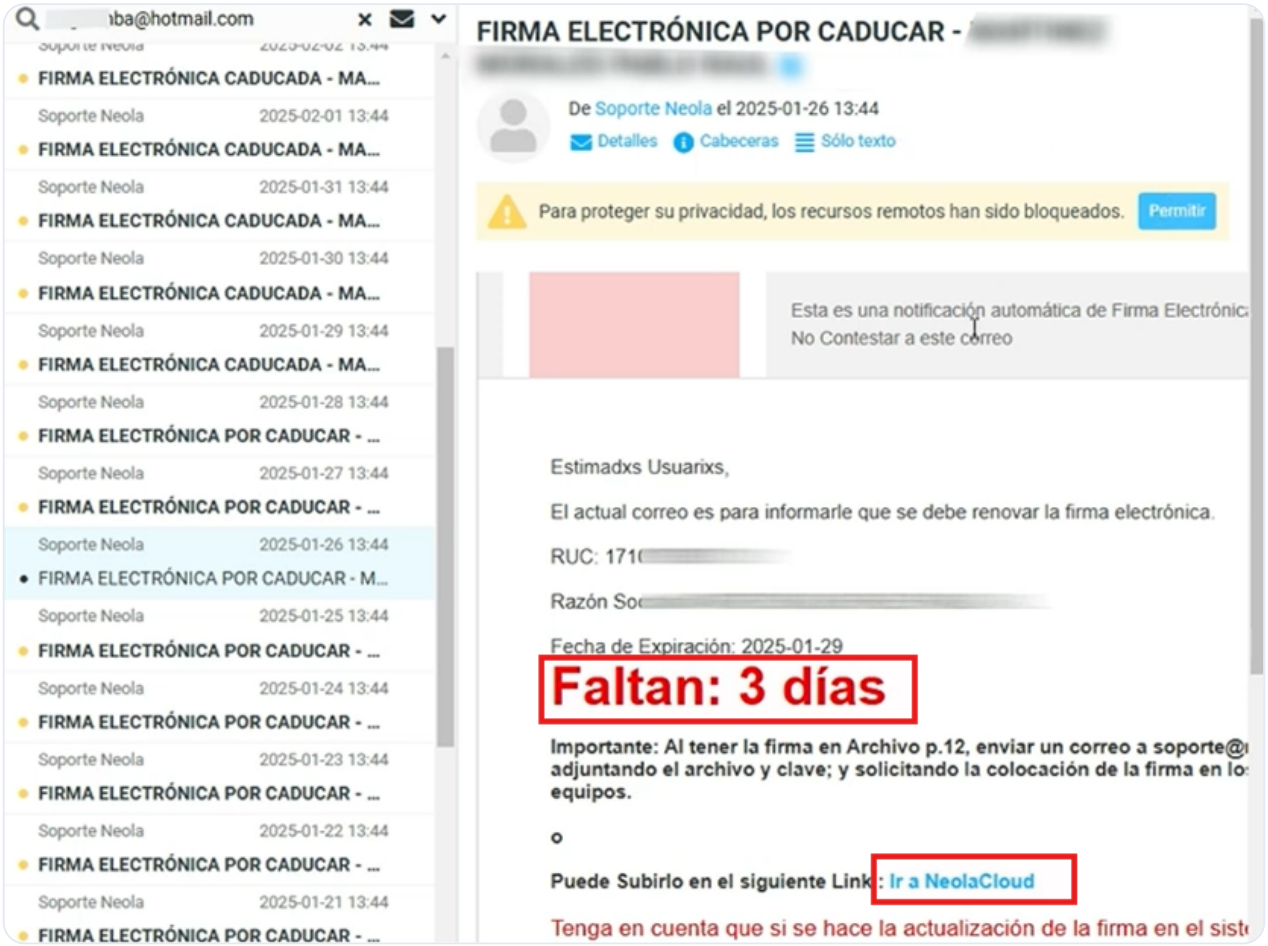
- Durante los 15 días antes de la caducidad.
- Y durante los 15 días después si ya caducó.

Los correos se envían al correo registrado en el sistema.

Al abrirlos verás:

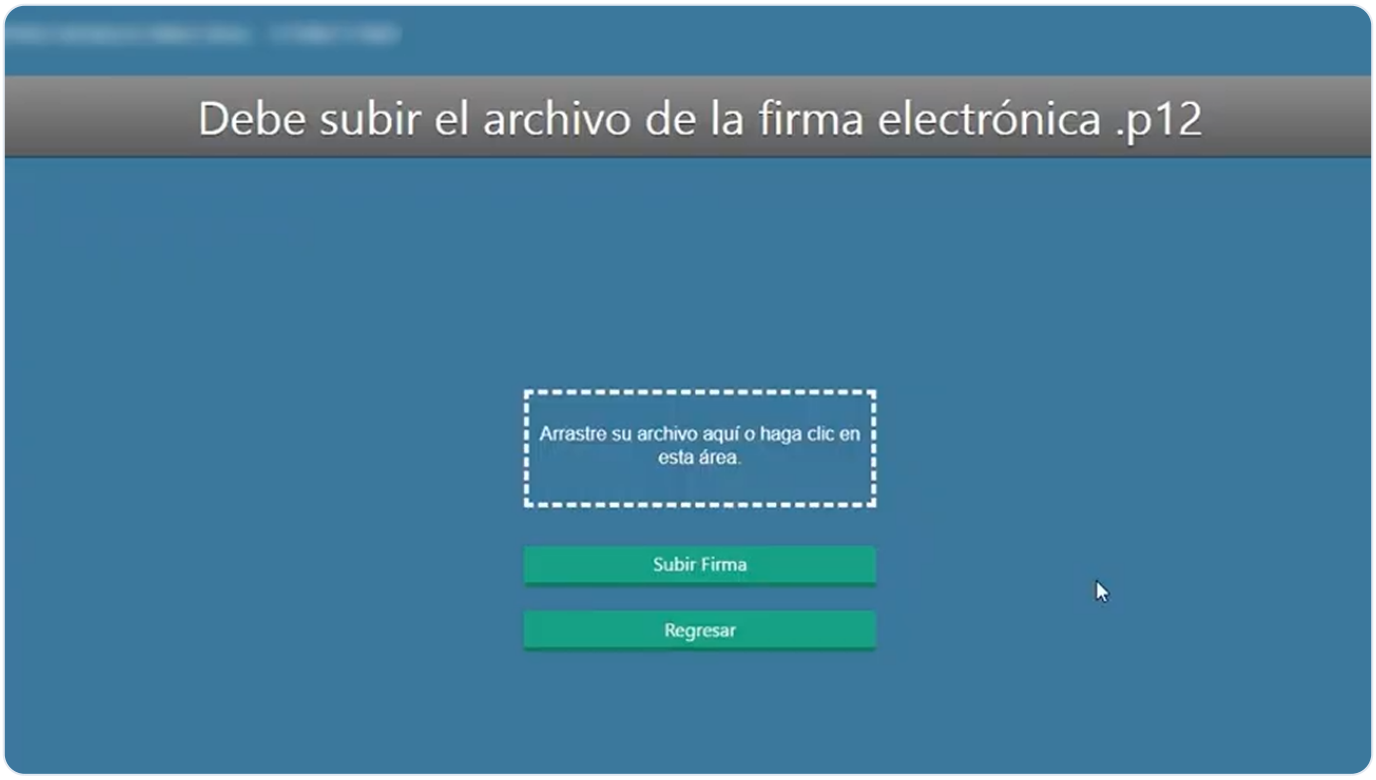
- Cuántos días faltan o cuántos días han pasado desde su vencimiento.
- Un botón o enlace que dice “Ir a Neola Cloud” para actualizar la firma.

Haz clic en ese enlace.



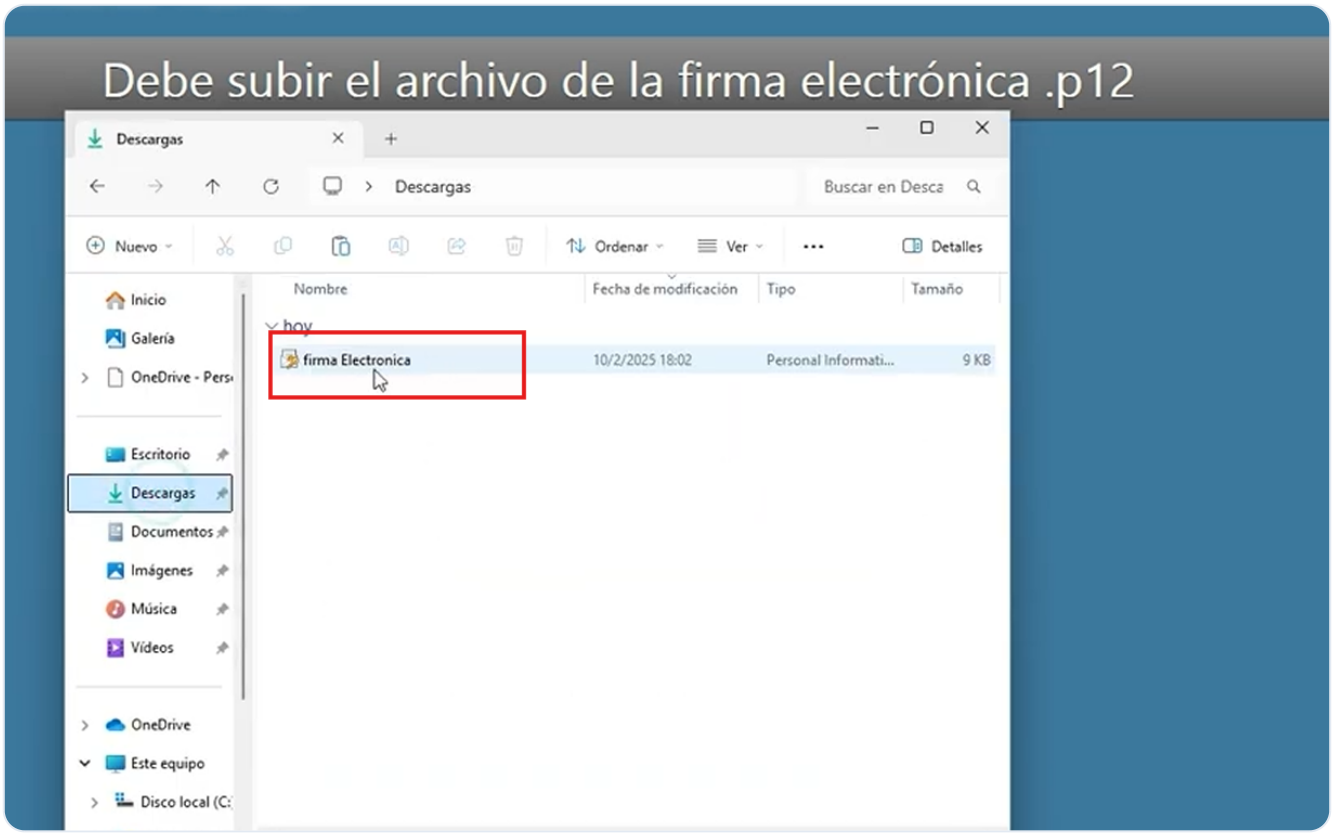
3?? Subir la nueva firma electrónica

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



Pasos:

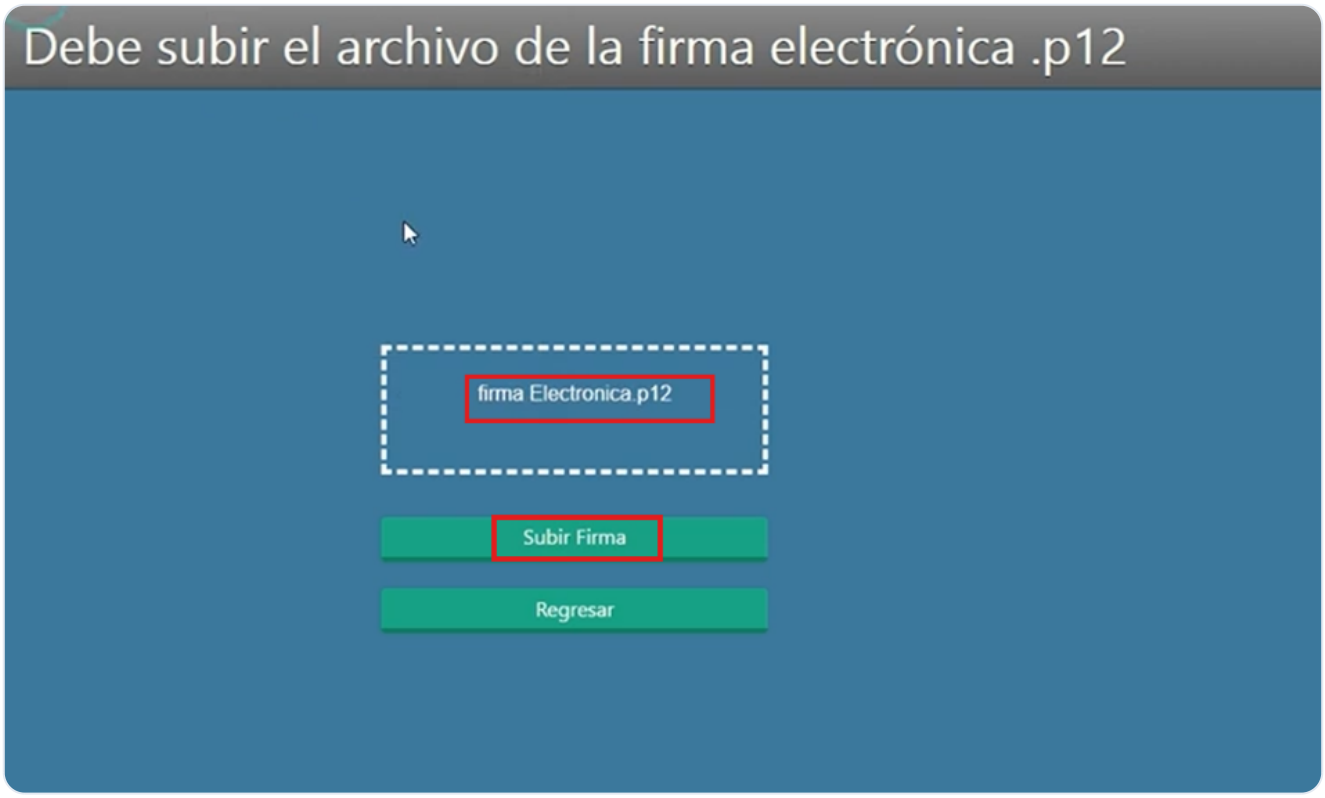
Descarga tu archivo .p12 desde tu proveedor de firma electrónica.



En Neola Cloud, haz clic en “Arrastre su archivo aquí o haga clic en esta área”.

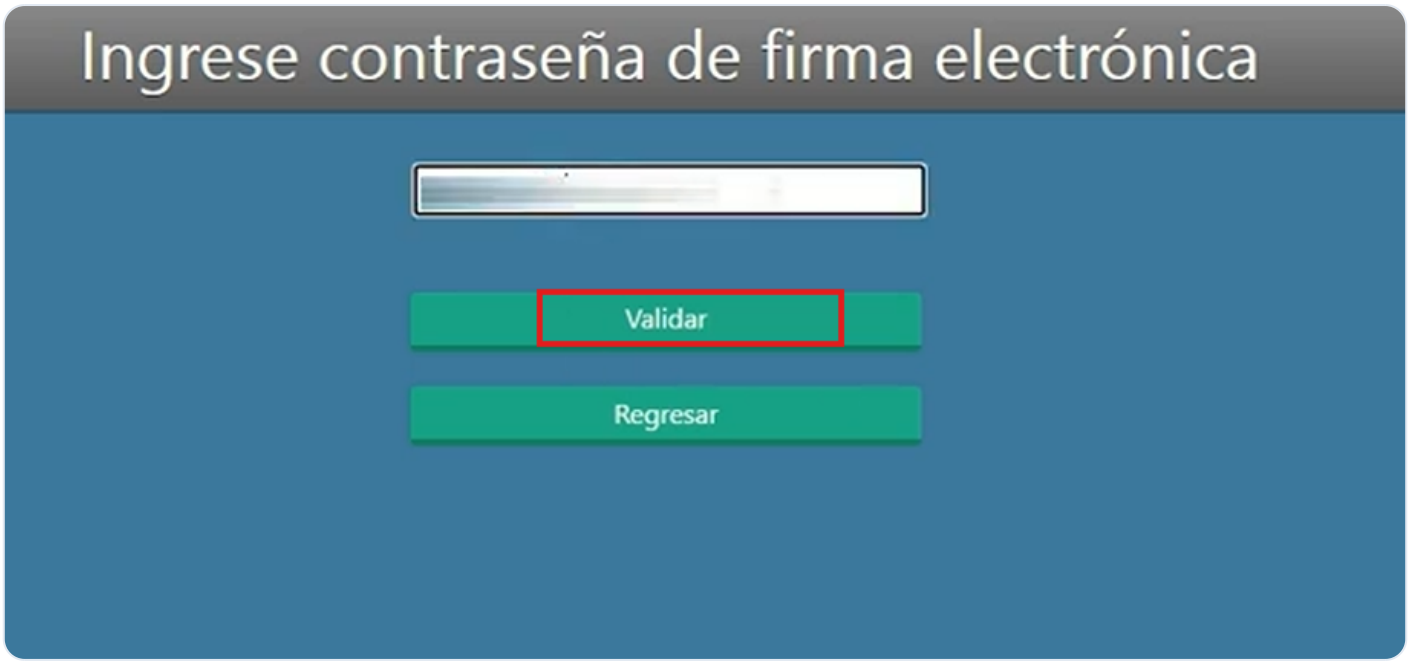
Selecciona tu archivo .p12.

Presiona Subir firma.



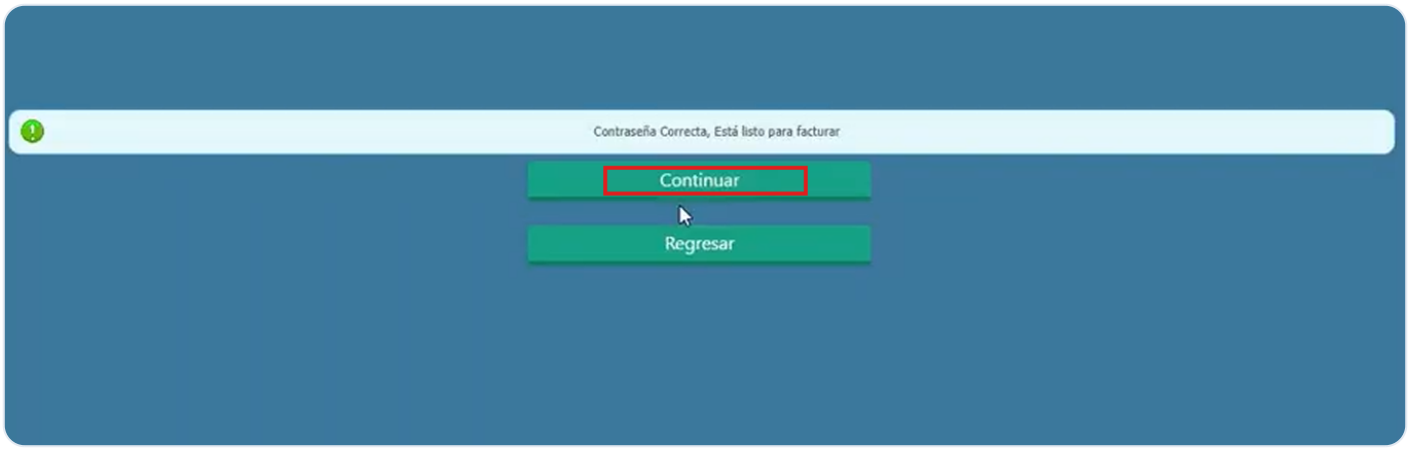
Ingresa la clave de tu firma.

Da clic en Validar.



Si todo está bien, aparece:

“Contraseña correcta, está listo para facturar.”



4?? Actualizar la firma dentro del sistema Neola

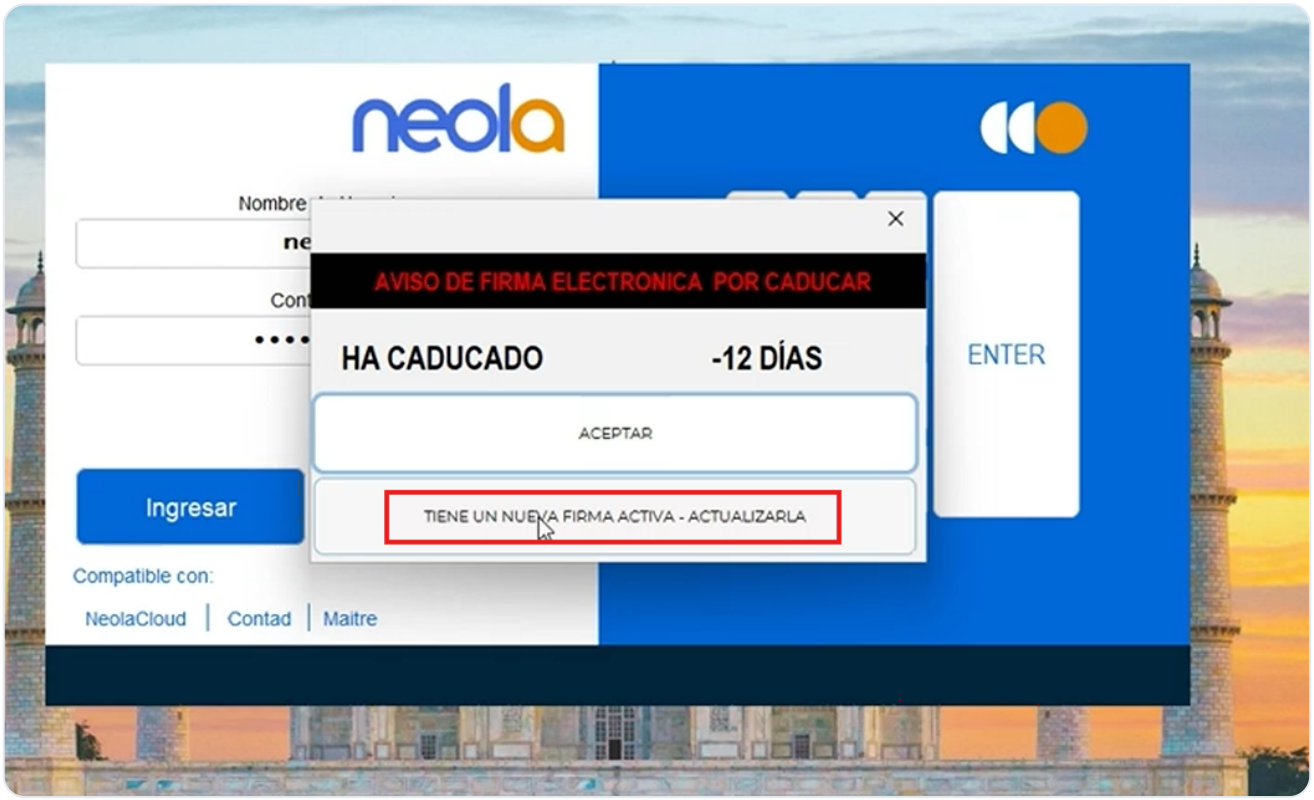
Minimiza el navegador.

Cierra el sistema Neola.

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:

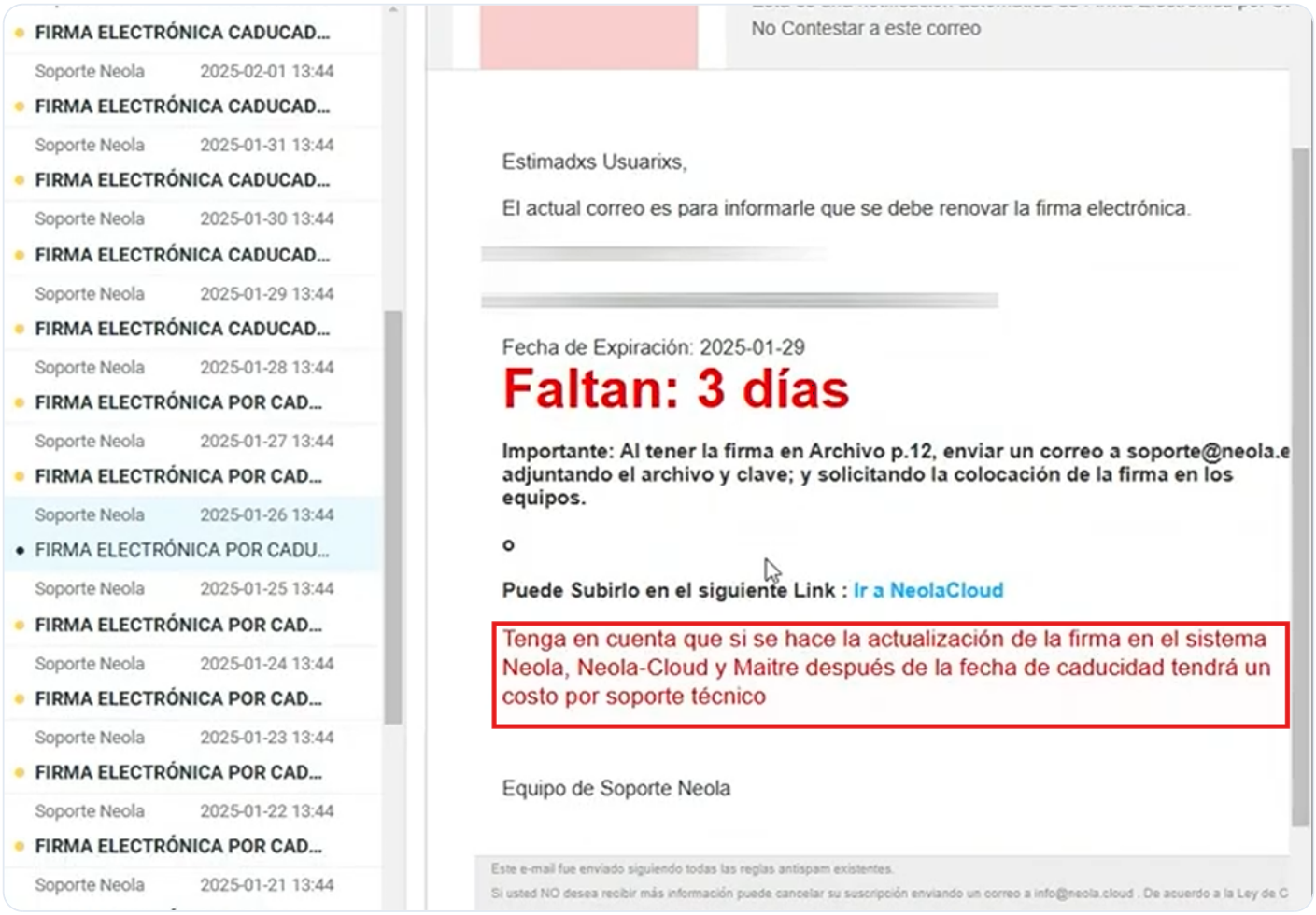
“Firma configurada con éxito”.



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.



Revisión #1

Creado 10 diciembre 2025 15:22:37 por Diseño

Actualizado 10 diciembre 2025 15:42:30 por Diseño