

## ARCHIVOS SOFIA NO DISPONIBLES EN MI MOVISTAR MÓVIL

Para poder visualizar los archivos de facturación de SOFIA en Mi Movistar Móvil hay que tener en cuenta lo siguiente:

### 1) Alta en SOFIA Gestión

Debe estar dado de alta en SOFIA Gestión. Puede comprobarlo fácilmente accediendo a Mi Movistar Móvil con su usuario/contraseña y dirigiéndose a "Gestiones de facturación > SOFIA Gestión".

Si visualiza la pantalla siguiente es porque no se encuentra dado de alta. Simplemente pulse sobre "Alta en SOFIA Gestión" y automáticamente se dará de alta.

The screenshot shows the 'Gestiones de facturación Móvil' interface. On the left, there is a sidebar with 'Mis gestiones' and 'Gestiones de facturación' highlighted. The main content area has a navigation bar with 'eFactura', 'Aviso de disponibilidad', and 'SOFIA Gestión' (highlighted). Below this, a message states 'No es usuario de SOFIA Gestión' and lists features. A blue button labeled 'Alta en SOFIA Gestión' is highlighted in the bottom right corner.

Si ya se encuentra dado de alta visualizará la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Ya es usuario de SOFIA Gestión' page. The title is highlighted. Below it, there is a description and a link for 'Descarga de software y manuales de SOFIA Gestión'. Two main sections are visible: 'Archivos de facturación' and 'Configuración de avisos'. The 'Configuración de avisos' section includes an input field with 'alguien@email.com', an 'Añadir' button, and an 'Eliminar' link.

Si tiene algún problema durante el proceso de alta, utilice nuestra **Ayuda Online** (esquina superior derecha) disponible en su área privada de Mi Movistar Móvil.

## Ya es usuario de SOFIA Gestión

Desde aquí podrá descargar los archivos de facturación de los últimos seis meses y configurar sus avisos de disponibilidad.

[Descarga de software y manuales de SOFIA Gestión](#)

### Archivos de facturación

### Configuración de avisos

[Añadir](#)[Eliminar](#)

## 2) Visualización última factura

Si el problema reside en que no visualiza en la web el archivo correspondiente a la última factura, debe tener en cuenta que el archivo puede tardar unos 8-10 días en aparecer en la web una vez cerrado el periodo de facturación (para facturación regular, 18/mes a 17/mes siguiente, suele estar disponible a partir del día 26 o 28 del mes de cierre).

## 3) Acceso a archivos antiguos

En Mi Movistar Móvil se muestran los archivos correspondientes a los últimos 6 meses, sin carácter retroactivo. Veamos un ejemplo:

- El alta en SOFIA Gestión se efectúa el día 3 de marzo.
- El periodo de facturación correspondiente al alta finaliza el 17 de marzo (facturación regular, de 18 de Febrero a 17 de marzo).
- El archivo estaría disponible en la web el día 26-28 de marzo.
- A partir de este momento los archivos de facturación se irán añadiendo mes a mes a la página de descarga, hasta visualizar un máximo de 6 meses (los últimos 6).

## 4) Si no se encuentra en ninguno de los casos expuestos anteriormente, utilice nuestra **Ayuda Online** (esquina superior derecha) disponible en su área privada de Mi Movistar Móvil.