

Manual de uso del sitio de “Solicitud de facturación” para usuarios externos

1. Ingreso a la aplicación

El usuario ingresará por medio del enlace en la página Web del SFE o por medio del enlace https://app.sfe.go.cr/ws_OsticketFE/



The screenshot shows the user interface of the SFE website. At the top left is the logo for 'Servicio Fitosanitario del Estado MAG - COSTA RICA'. At the top right is a 'Cerrar sesión' link. Below the logo is a navigation bar with three items: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket' (circled in red), and 'Ver Hilo de Tickets'. Below the navigation bar is the title 'Solicitud de Factura Electrónica'. To the right of the title are two buttons: 'Abrir un nuevo Ticket' (circled in red) and 'Ver Estado de un Ticket'. Below the title is a paragraph of text explaining the system's purpose. Below that is another paragraph of text. At the bottom left, there are contact phone numbers and the name of the unit: 'Área de Ingresos', 'Unidad Financiera', and 'Servicio Fitosanitario del Estado'.

Servicio Fitosanitario del Estado MAG - COSTA RICA

Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | **Abrir un nuevo Ticket** | Ver Hilo de Tickets

Solicitud de Factura Electrónica

Con el fin de brindarle un servicio más eficiente y personalizado, ponemos a su disposición el presente sistema automatizado de solicitud y seguimiento de facturas electrónicas.

Ingresar al botón que dice “Abrir un nuevo Ticket” y proceder a llenar los campos con la información que se le solicita. Con ese número de tiquete podrá rastrear el progreso su solicitud y ver las respuestas en línea que hace el personal encargado de facturar. Además, para su referencia, le proporcionamos un historial de todas sus solicitudes de soporte.

Cualquier consulta adicional estamos a sus órdenes en los siguientes teléfonos:
2549-3668, 2549-3662, 2549-3530, 2549-3478, 2549-3404

Área de Ingresos
Unidad Financiera
Servicio Fitosanitario del Estado

Abrir un nuevo Ticket

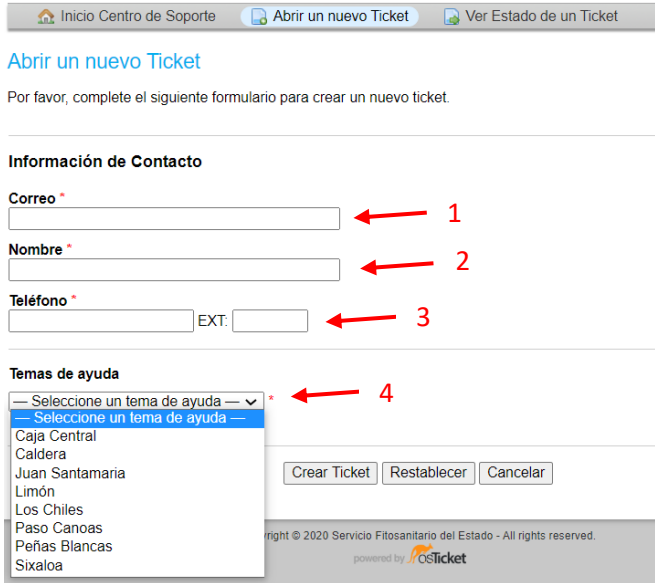
Ver Estado de un Ticket

UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Análisis y Diseño de Sistemas

2. Creación de ticket para elaboración de una factura

Al ingresar a la opción “Abrir un nuevo Ticket” se mostrará la siguiente pantalla, donde debe ingresar la información de contacto de quien solicita la factura (puntos 1, 2, 3. Correo usado para notificaciones del sistema) y luego seleccionar el lugar donde se le debe realizar, punto 4.



The screenshot shows a web interface for creating a ticket. At the top, there is a navigation bar with three items: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket' (highlighted), and 'Ver Estado de un Ticket'. Below the navigation bar, the page title is 'Abrir un nuevo Ticket'. A message reads: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form is titled 'Información de Contacto' and contains three input fields: 'Correo *', 'Nombre *', and 'Teléfono *'. Red arrows with numbers 1, 2, and 3 point to these fields respectively. Below the contact information is a dropdown menu titled 'Temas de ayuda' with a red arrow and number 4 pointing to it. The dropdown menu is open, showing a list of locations: 'Caja Central', 'Caldera', 'Juan Santamaria', 'Limón', 'Los Chiles', 'Paso Canoas', 'Peñas Blancas', and 'Sixaloa'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'. The footer of the page includes the text 'Copyright © 2020 Servicio Fitosanitario del Estado - All rights reserved.' and 'powered by osTicket'.

Al escoger el Lugar se mostrarán los campos de información para la elaboración de la factura:

1. Nombre del cliente o Empresa a facturar.
2. Cédula del cliente o Empresa a facturar.
3. Aquí se debe detallar la tarifa a facturar, la cantidad de la misma, el número de formulario asociado a la tarifa (de ser necesario), el deposito con el que se cancela y **además cualquier solicitud o aclaración que se le deba comunicar al cajero** (indicar el correo si el cliente es nuevo o si es diferente al solicitante).
4. Se pueden adjuntar archivos como la imagen del depósito, formulario a facturar o algún otro documento necesario para elaborar la factura.

Temas de ayuda

Caja Central

Detalle del reporte

Por favor describa su incidente

Nombre Cliente a facturar *

Nombre del cliente para crear la factura

← 1

Cédula a facturar *

Cedula a la que se desea facturar

← 2

<> ¶ B I U ↻ ☰ ☰ ☰ ☰ 🖼️ ▶ 📄 🔗 ⌵

Por favor indicar las cantidades y las tarifas usando un cuadro o imagen, puede adjuntar los depósitos

Ⓜ️ Agregar archivos aquí o elegirlos

← 3

← 4

Para finalizar se presiona el botón crear ticket y listo, aparecerá el siguiente mensaje.

UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Análisis y Diseño de Sistemas



[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

✔ Solicitud de ticket de ayuda creada

Cliente de Prueba,

Gracias por contactarnos.

Cliente: Cliente de Prueba

Lugar de Facturación: Caja Central

Una solicitud de facturación, pronto recibirá la atención del mismo.

Unidad Financiera

3. Notificación por correo

También se enviará un correo electrónico a la dirección suministrada similar al siguiente. En este correo se cuenta con un acceso para darle seguimiento a la solicitud

Cliente de Prueba,

Se ha creado y asignado una solicitud de facturación #000009.

Un representante lo contactará lo antes posible. Usted puede [ver el progreso de este ticket en línea](#).

Servicio Fitosanitario del Estado ,
Facturas de Caja Central

No responder este correo

Si desea proporcionar comentarios adicionales o información sobre el problema [ingrese al sistema](#) para un archivo completo de sus solicitudes de soporte.

Cuando el cajero finalice la factura se le enviará un correo con la información de la factura realizada similar al de la siguiente imagen:

Cliente de prueba,

Se creó la factura:

50613082000020549040800100001010000000249186049033

Servicio Fitosanitario del Estado,

No responder este correo

Si desea proporcionar comentarios adicionales o información sobre el problema, responda a este correo electrónico o [ingrese al sistema](#) para un archivo completo de sus solicitudes de soporte.

4. Comunicación entre el cajero y el usuario que solicitó una factura

Si al momento que el cajero va a elaborar la factura es requerida alguna otra información le podrán llegar consultas o solicitudes de información por medio de correo electrónico. Como se muestra la siguiente imagen de ejemplo:

Ciente de Prueba,

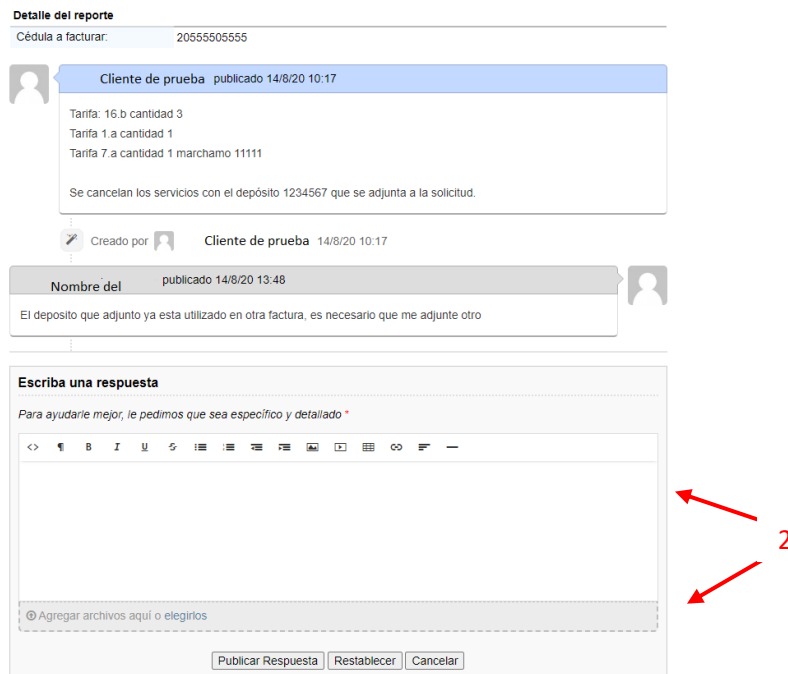
El deposito que adjunto ya esta utilizado en otra factura, es necesario que me adjunte otro

Servicio Fitosanitario del Estado,

No responder este correo

Si desea proporcionar comentarios adicionales o información sobre el problema, responda a este correo electrónico o [ingrese al sistema](#) para un archivo completo de sus solicitudes de soporte.

Presionando el enlace con el punto 1 lo dirigirá a la siguiente pantalla donde con las opciones del punto 2 se podrá redactar una respuesta y también adjuntar archivos con la información solicitada:



Detalle del reporte
Cédula a facturar: 20555505555

Ciente de prueba publicado 14/8/20 10:17

Tarifa: 16.b cantidad 3
Tarifa 1.a cantidad 1
Tarifa 7.a cantidad 1 marchamo 11111

Se cancelan los servicios con el depósito 1234567 que se adjunta a la solicitud.

Creado por **Ciente de prueba** 14/8/20 10:17

Nombre del publicado 14/8/20 13:48

El deposito que adjunto ya esta utilizado en otra factura, es necesario que me adjunte otro

Escriba una respuesta
Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

⌨ **Agregar archivos aquí o elegirlos**

Publicar Respuesta Restablecer Cancelar

Para enviar la respuesta se presiona el botón “Publicar respuesta”.