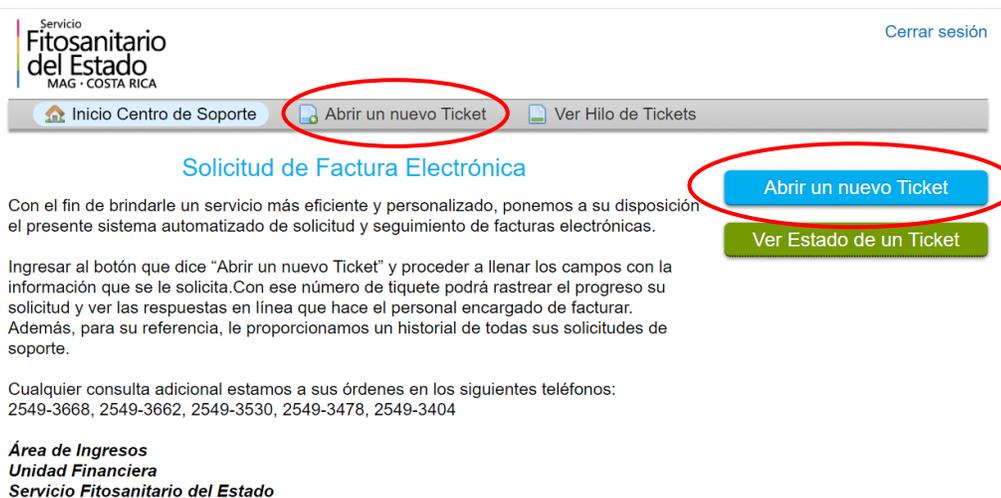


Manual de uso del sitio de “Solicitud de facturación” para usuarios externos

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 heading 'Solicitud de Factura Electrónica'. Underneath this heading is a paragraph of text explaining the system's purpose. To the right of the text are two buttons: 'Abrir un nuevo Ticket' (circled in red) and 'Ver Estado de un Ticket'. Below the text is another paragraph of text providing contact information. At the bottom left, there is a footer with the text: '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.

Abrir un nuevo Ticket

Ver Estado de un Ticket

Ingresa 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

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.

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

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Información de Contacto

Correo * ← 1

Nombre * ← 2

Teléfono * EXT: ← 3

Temas de ayuda

— Seleccione un tema de ayuda — * ← 4

- Seleccione un tema de ayuda —
- Caja Central
- Caldera
- Juan Santamaria
- Limón
- Los Chiles
- Paso Canoas
- Peñas Blancas
- Sixaloa

right © 2020 Servicio Fitosanitario del Estado - All rights reserved.
powered by 

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 creo 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,

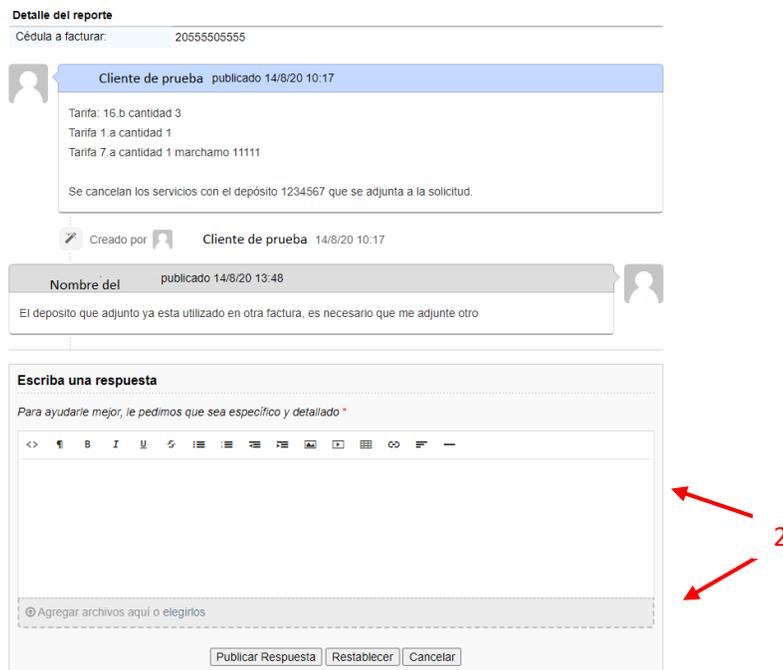
El deposito que adjunto ya esta utilizado en otra factura, es necesario que me adjunte otro

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 *

⌨ **Publicar Respuesta** Restablecer Cancelar

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

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