

ANEXO I – FORMULARIO DE CONTACTO

Implantación de Factura Electrónica en Osakidetza/ Osatek**Formulario de contacto para proveedores**

Información a remitir para contactar al servicio de atención a proveedores de Osakidetza:

1. Datos del proveedor

Nombre/Denominación Social: _____
NIF/CIF de la empresa: _____
Persona de contacto: _____
Teléfono: _____ E-mail: _____

2. Motivo de contacto (marque con una 'X'):

Consulta Incidencia

3. Tipología (marque con una 'X'):

<input type="checkbox"/> Naturaleza y ámbito del servicio (legislación, entorno jurídico,...) Ver más	<input type="checkbox"/> Gestión de facturas por portal (dirección url, certificado, firma, envío,...) Ver más
<input type="checkbox"/> Estructura y centros de Osakidetza (DIR3, ...) Ver más	<input type="checkbox"/> Gestión de facturas por servicio web (envío, dirección url, certificado, firma,...) Ver más
<input type="checkbox"/> Elaboración y confección de facturas (validación de datos, aplicaciones, ...) Ver más	<input type="checkbox"/> Otros: (especifique).....

4. Descripción de la consulta/incidencia:

Remitir el cuestionario cumplimentado a:
fakturaelektronikoa.facturaelectronica@osakidetza.eus

Naturaleza y ámbito del servicio (legislación, entorno jurídico,...)

1. La obligación de facturar electrónicamente a Osakidetza únicamente aplica a facturas de importe superior a 5.000,00 euros, IVA incluido. Las facturas de importe inferior pueden enviarse por los canales habituales previos a la entrada en vigor de la ley.
2. La ley de facturación electrónica aplica, tanto a proveedores nacionales, como extranjeros.

Estructura y centros de Osakidetza (DIR3, ...)

3. Dispone de información sobre los códigos DIR3 de los centros de Osakidetza en el fichero excel “Direcciones y códigos DIR3”, colgado en el apartado Para empresas > Facturación electrónica > Descripción del servicio.
4. Sobre la información de los códigos DIR3 recordar que no sólo se debe introducir los códigos DIR3 si no que también debe incorporar los datos de la dirección de cada uno de los 3 códigos DIR3 a utilizar. Para ello, debe localizar dicha información en la pestaña “Direcciones códigos DIR3” en el Excel de códigos DIR3.
5. En la página web de Osakidetza, existe un apartado denominado “Mis centros” en el que se dispone de información sobre la composición de cada Unidad tramitadora. El uso combinado de esta información junto al Excel de Códigos DIR3 facilita la identificación de los datos correctos con los que generar cada factura a emitir a Osakidetza.
6. La introducción de códigos DIR3 incorrectos será motivo inmediato de rechazo de la factura electrónica por parte del centro de Osakidetza.

Elaboración y confección de facturas (validación de datos, aplicaciones, ...)

7. En la página web <http://www.facturae.gob.es/formato/Paginas/utilidades-online.aspx> dispone de un validador gratuito en el que puede verificar si la firma o formato de sus facturas es el correcto. Dicha aplicación dispone de un servicio de atención a usuarios propio, y está fuera del ámbito de soporte de Osakidetza.
8. Los códigos de expediente de Osakidetza tienen un tamaño superior a los 20 habilitados en la etiqueta reservada para dicho dato en el formato estándar del facturae. Se recomienda introducir los últimos caracteres del mismo en el campo reservado sin contemplar la separación de barras (ver Preguntas Frecuentes>Emisión de facturas), informando el dato completo en las etiquetas reservadas para los datos adicionales.
9. En internet, existen aplicaciones gratuitas para la confección de facturas electrónicas. Algunas de las más conocidas son FACe, eF4ktur. Osakidetza no recomienda el uso preferente de unas frente a otras.

Gestión de facturas por portal (dirección url, certificado, firma, envío,...)

10. Para acceder al portal de facturas electrónicas de Osakidetza es necesario tener instalado un certificado válido en su navegador. En internet encontrará múltiples páginas de ayuda sobre las opciones de configuración de su certificado, dependiendo del explorador utilizado.
11. Si no ve las facturas enviadas en el apartado "Mis facturas", compruebe que el NIF del certificado que usa para acceder al portal y el de las facturas enviadas es el mismo. La política de seguridad del portal de Osakidetza impide que pueda visualizar facturas que no coincidan con el CIF de su certificado.
12. Los errores con el texto 'ZAIN' están relacionados con la firma de la factura. Puede asegurarse de que su factura está firmada con un certificado válido haciendo uso del validador gratuito de facturas disponible en la url <http://www.facturae.gob.es/formato/Paginas/utilidades-online.aspx>.
13. Ante errores de firma en facturas confeccionadas con la aplicación eF4ktur, desmarque la opción "Firma de Sello de tiempo y estado de revocación" en la Configuración de Firma Avanzada de dicha aplicación, y a continuación genere y envíe de nuevo las facturas.
14. Las facturas electrónicas pueden constar como rechazadas en el portal de Osakidetza. Para aclaraciones respecto al motivo indicado, deberá contactar directamente con el Centro al que iban destinadas.
15. Los Navegadores soportados por el portal son los siguientes: Internet Explorer 9 ó superior, Google Chrome y Mozilla Firefox. Si recibe el mensaje "Server Error: restart application" considere la opción de utilizar uno de estos, e incluso realizar una actualización del que esté utilizando para descartarlo como posible motivo del error.

Gestión de facturas por servicio web (envío, dirección url, certificado, firma,...)

16. El servicio web es la alternativa para el envío de facturas electrónicas de una manera automática, frente al portal web en el que el envío se realiza subiendo los ficheros de las facturas, previamente confeccionados, de una manera manual.
17. Para solicitar el alta en el envío a través del servicio web debe cumplimentar y enviar adjuntos, tanto el formulario disponible en la página web de Osakidetza, como la parte pública de su certificado cuando el envío no lo vaya a realizar a través de un tercero.