



## **MANUAL DEL PROVEEDOR**

**Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la  
Comunidad Autónoma de Andalucía**



*25 de junio de 2018*

	<b>Manual del Proveedor</b>
	<b>Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía</b>

JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Hoja de Control del Documento

Información del Documento			
<b>Título</b>	Manual del Proveedor Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía		
<b>Nombre del fichero</b>	PUEF - Manual del proveedor v 2.1.doc		
<b>Versión</b>	2.1		
<b>Elaborado por</b>	CHAP/DGPD	<b>Fecha Elaboración</b>	25/06/2018
<b>Aprobado por</b>		<b>Fecha Aprobación</b>	
<b>Confidencialidad</b>			

Control de Versiones			
Versión	Descripción de los cambios	Elaborado por	Fecha Elaboración
1.0	Elaboración inicial del documento	CHAP/DGPD	01/06/2015
2.0	Modificaciones SCAE	CHAP/DGPD	09/06/2015
2.1	Facturae 3.2.2	CEHAP/DGPD	25/06/2018

Lista de Distribución	
Apellidos, Nombre	Cargo / Función

## Índice

<b>1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2 MODOS DE PRESENTACIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS EN PUEF.....</b>	<b>5</b>
2.1 Gestión en PUEF de facturas previamente generadas.....	5
2.2 Gestión de facturas presentadas mediante servicios web.....	8
<b>3 GESTIÓN DE CERTIFICADOS DE PROVEEDORES.....</b>	<b>15</b>
3.1 Alta de certificado de acceso remoto.....	15
3.2 Gestión de certificados.....	17
<b>4 CONSULTA DEL DIRECTORIO DE UNIDADES .....</b>	<b>17</b>
<b>5 AYUDA .....</b>	<b>20</b>
5.1 Acceso a documentación .....	20
5.2 Solicitud de soporte a proveedores.....	21

## 1. Introducción

PUEF es el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como de las administraciones y organismos adheridos.

Este servicio permite a los proveedores la remisión de las facturas electrónicas simplificando las tareas de presentación y consulta.

El sistema permite a los proveedores:

- Consulta del directorio de administraciones y organismos adheridos al sistema y que por tanto pueden recibir facturas a través del Punto General.
- Remisión de facturas en formato electrónico.
- Consulta del estado de las facturas presentadas.
- Solicitar la anulación de una factura ya enviada.

Este acceso a PUEF se realiza a través de <https://e-factura.juntadeandalucia.es/> mostrando en la pantalla principal las diferentes acciones que se pueden llevar a cabo.



The screenshot shows the PUEF website interface. At the top left is the logo of the Junta de Andalucía. The main header reads "PUEF Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía". Below the header is a navigation menu with items: Inicio, Directorio, Facturas (with a dropdown arrow), Proveedores, and Ayuda (with a dropdown arrow). The main content area is divided into several sections:

- Proveedores:** Includes a sub-section "Gestión de acceso y mantenimiento de certificados" with text explaining the process of uploading certificates and sending invoices.
- Envíe sus facturas:** Includes text about uploading invoices for presentation and a note about the required format (FACTURAE 3.2 or higher) and signature.
- Consulte sus facturas:** Includes text about checking the status of invoices and buttons for "Con certificado" and "Sin certificado".
- Consulte el directorio de unidades:** Includes text about consulting the directory of managing and processing units.
- Ayuda:** Includes a support phone number (902 36 26 81) and a list of frequently asked questions: Preguntas más frecuentes, Manual del Proveedor, Adaptación del formato Facturae a la Junta de Andalucía, Kit de integración, and Formulario de soporte.

At the bottom right of the interface is the "FACTURA·e" logo.

## 2. Modos de presentación de facturas electrónicas en PUEF

En este Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, se puede presentar una factura de dos formas distintas:

1.- Habiéndola generado previamente desde cualquier aplicativo, siempre que el formato obtenido sea conforme a las especificaciones recogidas en el documento de “Adaptación del formato FACTURAE en la Junta de Andalucía”, que se encuentra publicado en PUEF.

2.- A través de los servicios web que se ponen a disposición del proveedor y que se describen en el apartado correspondiente de este documento.

### 2.1. Gestión en PUEF de facturas previamente generadas

#### 2.1.1. Envío de facturas a través de PUEF

Desde el apartado de **Envíe sus facturas**, podrá cargar las facturas a enviar

Esta utilidad está accesible desde el enlace *Facturas > Envíe sus facturas*, como se muestra en la imagen siguiente:



#### Envíe sus facturas

Importe sus facturas a enviar a la administración adherida al portal de la Junta de Andalucía.

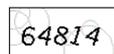
Para poder importar su factura, es imprescindible que dicha factura sea conforme al formato facturae v3.2 o superior y que además esté firmado. Solamente se admitirán firmas aceptadas por la plataforma @firma del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Correo electrónico \*

Fichero de factura (Sólo se permiten ficheros con extensión .xsig)\*

 Examinar...

Anexos (Ficheros permitidos: .jpg, .jpeg, .png, .pdf, .doc, .docx, .zip, .rar, .txt)

 Examinar...

No entiendo el texto

Escriba el código de la imagen \*

Enviar

Para ello deberá introducir antes una dirección de correo electrónico, a la cual se comunicará el número de registro asociado a la factura una vez realizado su envío.

A continuación deberá seleccionar la factura a enviar y sus posibles documentos a adjuntar en la entrega de la misma.

Los formatos de factura admitidos son facturae 3.2 o superior (el fichero de factura que se seleccione debe tener la extensión *.xsig*) y la factura debe estar firmada electrónicamente.

Es posible adjuntar a una factura hasta un total de 5 documentos adjuntos con un tamaño no superior a 10MB en total. Las extensiones admitidas para los ficheros adjuntos son: *pdf*, *htm* y *html*.

Al realizar el envío de la factura, ésta pasará por un proceso de pre-validación que realiza los siguientes pasos:

- Validación de formato (facturae)

La factura deberá acogerse a la estructura del formato facturae 3.2 o superior.

- Validación contable

Se revisarán los datos principales para comprobar su coherencia de importes y datos.

- Validación de códigos DIR

Se revisarán los códigos DIR (Oficina contable, Órgano gestor y Unidad tramitadora) para verificar que son correctos y coherentes entre sí.

- Validación de firma

Se revisará que la firma es correcta y obtenida a través de un certificado electrónico reconocido por el servicio @firma.

Si la pre-validación es positiva, se mostrará una pantalla informando los datos de resumen de la factura y solicitando la confirmación del envío. Se solicitará un certificado de autenticación al usuario, que será asociado a la transacción.

Al finalizar el proceso, se proporcionará un justificante del envío. Asimismo, se remitirá un mensaje de correo electrónico a la dirección proporcionada en el formulario de envío.

### 2.1.2. Consulta de facturas desde PUEF

A través de esta opción, podrá consultar el estado de las facturas presentadas en el Punto.

Existen dos maneras de consultar las facturas:

- 1.) Sin autenticación: a través de los datos principales de sus facturas. Esta consulta no requiere la presentación de un certificado electrónico.
- 2.) Con autenticación: con un certificado electrónico, que le permita consultar todas las facturas presentadas previamente utilizando dicho certificado.

#### 2.1.3.1 Consulta de facturas sin autenticación

Esta utilidad permite consultar una factura en particular por los datos asociados a ésta, como se muestra en la imagen que aparece a continuación:

### Consulta de facturas sin acceso autenticado

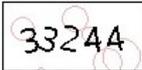
También puede consultar sus facturas si crea un acceso autenticado.

**NIF / CIF \***

**Número de la factura \***

**Serie de la factura**

**Importe de la factura \***



No entiendo el texto

**Escriba el código de la imagen \***

**Consultar**

### 2.1.3.2 Consulta de facturas con autenticación

Esta consulta permite al usuario autenticado acceder a un listado de todas las facturas enviadas utilizando el certificado electrónico con el que se autenticó.

### 2.1.4. Anulación de facturas desde PUEF

Para llevar a cabo la anulación de una factura debemos previamente consultarla a través de la opción correspondiente de PUEF. Como resultado de la consulta obtendremos un listado en pantalla de este tipo:



#### Consulta autenticada de facturas

Aquí puede consultar las facturas que ha presentado a PUEF mediante este certificado.

Q Búsqueda de facturas

Factura	Justificante de Registro	Fecha ▾	Oficina Contable	Órgano Gestor	Unidad Tramitadora	Importe	Estado	Anulación	Acciones
264	201599900016546	25/05/2015 02:33:35	A01004456	GE0009908	GE0010526	4.000	Registrada	No solicitada anulación	 

Registros por página: 10 ▾

Inicio « 1 »

Sin más que pulsar en el **X** observaremos que el campo “Anulación” pasa del valor “No solicitada anulación” a “Solicitada anulación”. En caso que la anulación solicitada fuese procedente, el campo en cuestión pasaría finalmente a “Anulada”.

## 2.2. Gestión de facturas presentadas mediante servicios web

A continuación se detallan los servicios web disponibles para proveedores. Como ayuda a la integración mediante servicios web, tiene a su disposición el “Kit de integración” publicado en este Punto General.

### 2.2.1 Entornos de la plataforma PUEF

Se ha diseñado el siguiente entorno de pruebas para integradores de la plataforma:

Entorno	Descripción
PROD	El entorno de PROD es un entorno real de la plataforma PUEF

### 2.2.2 WSDL

Se puede encontrar el wsdl de los servicios en la siguiente ruta:

Entorno	Ruta
PROD	<a href="https://juntadeandalucia.e-factura.net/puef/services/SSPPWebServiceProxyService.wsdl">https://juntadeandalucia.e-factura.net/puef/services/SSPPWebServiceProxyService.wsdl</a>

### 2.2.3 Enviar Facturas

Este servicio permite enviar facturas al sistema.

#### a) Petición:

La petición al servicio se estructura en 3 apartados:

#### Información del proveedor:

Nombre	Descripción
correo	Correo destinatario de las distintas notificaciones asociadas a la factura.

#### Fichero factura:

Nombre	Descripción
Factura	Contenido codificado en base64 del documento .xsig de la factura, el fichero debe tener la extensión válida ".xsig".
Nombre	Nombre del documento de la factura.
mime	Mime type del documento, en este caso debe ser "application/xml"

**Ficheros Anexos: Los anexos son optativos, existe un máximo de 5 anexos:**

Nombre	Descripción
anexo	Contenido codificado en base64 del documento anexo
nombre	Nombre del documento anexo
mime	Mime type del documento. Ver mimes admitidos en anexo

**b) Respuesta:**

La respuesta contiene los datos más representativos de la factura que ha sido enviada, con los siguientes parámetros:

Nombre	Descripción
codigo_registro	Código de registro administrativo
organo_gestor	Código DIR del Órgano Gestor destino
unidad_tramitadora	Código DIR de la unidad tramitadora destino
oficina_contable	Código DIR de la oficina contable destino
identificador_emisor	Identificador del emisor(NIF o CIF o NIE ...)
numero_factura	Número de la factura
serie_factura	Serie de la factura
fecha_recepcion	Fecha de recepción de la factura

### 2.2.4 Consultar Facturas

Este servicio permite consultar el estado de una factura.

#### a) Petición:

Se establecen los siguientes parámetros:

Nombre	Descripción
numero_registro	Código de registro administrativo

Esta petición buscará la factura con el código de registro indicado.

#### b) Respuesta:

La respuesta contiene información sobre el estado de la factura, con los siguientes parámetros:

Nombre	Descripción
numero_registro	Código de registro administrativo
tramitacion	Información del estado de tramitación. Contiene los elementos codigo_estado, descripcion_estado y motivo_estado
anulacion	Información del estado de anulación. Contiene los elementos codigo_estado, descripcion_estado y motivo_estado
codigo_estado	Código del estado actual de la factura
descripcion_estado	Descripción del motivo del cambio de estado al actual
motivo_estado	Comentario asociado al estado

### 2.2.5 Anular Facturas

Este servicio permite solicitar la anulación de una factura.

#### a) Petición:

Se establecen los siguientes parámetros:

Nombre	Descripción
numero_registro	Código de registro administrativo
motivo	Descripción del motivo por el que se hace la anulación de la factura

Esta petición buscará la factura con el código de registro indicado.

#### b) Respuesta:

Nombre	Descripción
numero_registro	Código de registro administrativo
mensaje	"Anulación solicitada correctamente"

La respuesta contendrá los datos más representativos de la factura anulada. En caso de error o cambio de estado no válido, se devolverá la excepción correspondiente.

### 2.2.6 Consultar Estados

Este servicio permite consultar los posibles estados de la factura.

Los parámetros correspondientes son:

Nombre	Descripción
nombre	Nombre del estado
codigo	Código representativo y único del estado
descripcion	Descripción del estado

La respuesta contendrá los datos más representativos de los distintos estados por los que ha pasado la factura. En caso de error o cambio de estado no válido, se devolverá la excepción correspondiente.

### **2.2.7 Consultar Unidades**

Este servicio permite consultar los órganos gestores y unidades tramitadoras existentes.

Para cada órgano gestor-unidad tramitadora se devolverá la siguiente información:

Nombre	Descripción
organoGestor (codigo_dir)	Código de la unidad DIR asociada al órgano gestor
organoGestor (nombre)	Nombre de la unidad DIR asociada al órgano gestor
unidadTramitadora (codigo_dir)	Código de la unidad DIR asociada a la unidad tramitadora
unidadTramitadora (nombre)	Nombre de la unidad DIR asociada a la unidad tramitadora
oficinaContable (codigo_dir)	Código de la unidad DIR asociada a la oficina contable
oficinaContable (nombre)	Nombre de la unidad DIR asociada a la oficina contable

La respuesta contendrá todos los órganos gestores, unidades tramitadoras y oficinas contables, agrupados en nodos de tres elementos (Unidad tramitadora, órgano gestor y oficina contable).

### **2.2.8 Consultar Listado Facturas**

Este servicio permite consultar el estado de varias facturas.

#### **a) Petición**

Esta petición buscará las facturas con el código de registro indicado. Se puede solicitar un máximo de 500 facturas por petición. Se establecen los siguientes parámetros:

Nombre	Descripción
listado_facturas	Código de registro administrativo

## b) Respuesta

La respuesta contiene información sobre el estado de las facturas con los siguientes parámetros:

Nombre	Descripción
numero_registro	Código de registro administrativo
tramitacion	Información del estado de tramitación. Contiene los elementos codigo_estado, descripcion_estado y motivo_estado
anulacion	Información del estado de anulación. Contiene los elementos codigo_estado, descripcion_estado y motivo_estado
codigo_estado	Código del estado actual de la factura
descripcion_estado	Descripción del motivo del cambio de estado al actual
motivo_estado	Comentario asociado al estado

### 2.2.9 Consultar Administraciones

Este servicio permite consultar administraciones. La respuesta contendrá las diferentes administraciones con los parámetros siguientes:

Nombre	Descripción
codigo_dir	Código de la unidad DIR asociada
nombre_unidad_dir	Nombre de la unidad DIR asociada

### 2.2.10 Consultar Unidades por Administraciones

Este servicio permite consultar los órganos gestores, las unidades tramitadoras y oficinas contables por administración.

Para cada relación órgano gestor- unidad tramitadora – oficina contable tendremos la siguiente información:

Nombre	Descripción
organoGestor (codigo_dir)	Código de la unidad DIR asociada al órgano gestor
organoGestor (nombre)	Nombre de la unidad DIR asociada al órgano gestor
unidadTramitadora (codigo_dir)	Código de la unidad DIR asociada a la unidad tramitadora
unidadTramitadora (nombre)	Nombre de la unidad DIR asociada a la unidad tramitadora
oficinaContable (codigo_dir)	Código de la unidad DIR asociada a la oficina contable
oficinaContable (nombre)	Nombre de la unidad DIR asociada a la oficina contable

### 3. Gestión de certificados de proveedores

En este apartado el proveedor podrá registrar los certificados que va a utilizar para la securización de las comunicaciones mediante invocación a los servicios web (*Certificados de Acceso Remoto*). En ningún caso se registrará la clave privada asociada a dichos certificados.

Accediendo desde el Punto General entrará en la pantalla que aparece a continuación y donde podrá acceder a “Alta de certificado para acceso remoto” necesario en la presentación a través de servicios web o a “Gestión de certificados” para hacer posible la actualización de dichos certificados en PUEF.



## Proveedores

Podrá gestionar sus certificados digitales para automatizar las comunicaciones con PUEF.

El portal **PUEF** permite la presentación de facturas sin un registro previo por su parte, a través de su sección "Envíe sus facturas". También dispone de la opción de conectar sus sistemas de facturación a **PUEF** mediante servicios web.

Esta interfaz de servicios web que **PUEF** pone a disposición de los proveedores, requiere la firma de los mensajes que se envían entre el proveedor y **PUEF** mediante certificado electrónico. Puede encontrar más información en el apartado "Ayuda" de este portal, donde podrá descargarse el Kit de integración con los servicios web que debe utilizar.

### Alta de certificado para acceso remoto

Registre un certificado para automatizar las comunicaciones con PUEF.

### Gestión de certificados

Gestione sus certificados electrónicos.

### 3.1. Alta de certificado de acceso remoto

Desde este apartado el proveedor puede dar de alta en la plataforma un certificado electrónico con el que firmará las invocaciones a los servicios web de envío de facturas, consulta de estados, solicitud de anulación y consulta de unidades. Este certificado se utilizará para establecer el canal seguro https, siendo el certificado de confianza de la plataforma para este proveedor para las peticiones que se realicen de forma automatizada. El certificado electrónico deberá ser reconocido.

Asimismo, el proveedor puede asociar al certificado dado de alta, varios usuarios autorizados, de tal manera que éstos pueden autenticarse con él y gestionarlo.

## Alta de certificado

Aquí podrá gestionar sus certificados digitales para automatizar las comunicaciones con PUEF.

### Declaración de conformidad

De acuerdo con los artículos 3 y 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, como proveedor de servicios prestados o bienes entregados a cualquier Administración Pública, declaro mi compromiso de hacer un uso adecuado y responsable de la plataforma, en el marco de la citada Ley que la regula.

### Datos del proveedor

Nombre del proveedor \*

NIF del proveedor \*

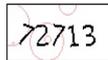
Correo electrónico del proveedor \*

Certificado electrónico en formato PEM (Base 64) ?

### Usuarios autorizados para gestionar el certificado

NIF *	Nombre *	Email *	PEM *
-------	----------	---------	-------

Añadir usuario



No entiendo el texto

Escriba el código de la imagen \*

#### Atención

Este proceso requiere que el presentador se autentique mediante un certificado expedido por un prestador reconocido de servicios de certificación. El propio proveedor se añadirá automáticamente a la lista de usuarios autorizados para la gestión del certificado.

Enviar

En la pantalla de alta de certificado de acceso remoto, el usuario debe introducir la *Razón Social del proveedor*, el *NIF del Proveedor*, un *correo electrónico de contacto* al que se notificará el alta del certificado; y el certificado público en cuestión, en formato Base 64.

El certificado debe contener entre sus atributos el NIF informado en el campo de “NIF del proveedor”. Todos los campos mencionados son obligatorios para que el alta sea cursada adecuadamente.

Usando el propio certificado de acceso remoto como certificado de conexión web en el apartado de gestión de certificados, es posible gestionar dicho certificado (actualizar certificado o usuarios autorizados).

De manera opcional, en el formulario de alta se puede indicar los datos de uno o varios usuarios autorizados a gestionar el certificado de acceso remoto.

### 3.2. Gestión de certificados

Desde el apartado de “Gestión de *certificados*” el usuario puede gestionar los certificados sobre los que tiene autorización. De esta manera podrá actualizar dicho certificado, así como eliminar o incluir usuarios autorizados.

Para ello una vez conectado con un certificado válido, el usuario accederá a una pantalla con un listado de los certificados que puede gestionar.

Mediante el icono de “Edición (  )”, el usuario puede actualizar el certificado por otro.

Mediante el icono de “Autorizados (  )”, el usuario puede añadir o eliminar usuarios autorizados para el certificado al que están asociados.

## 4. Consulta del directorio de unidades

En el directorio de unidades, es posible consultar todas aquellas administraciones adheridas a PUEF, es decir, aquellas que permiten la recepción de facturas a través del Punto General.

Podrá realizar la consulta por cualquiera de las tres clases de códigos:

- Oficina contable
- Órgano gestor
- Unidad tramitadora

Una vez seleccionado uno de estos, el resto se acotará a dicha selección.

Dentro de cada una de las tres celdas de búsqueda, se puede indicar el código o el nombre. Sobre este último no se aplicará control sobre mayúsculas y minúsculas.

Ejemplo de una pantalla de consulta:

**Directorio de unidades**  
Listado de administraciones adheridas a PUEF.

Q Búsqueda de unidades

Oficina Contable:  Órgano Gestor:  Unidad Tramitadora:

Buscar Limpiar

Oficina Contable	Órgano Gestor	Unidad Tramitadora
A01004456 - INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	A01004625 - DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICA Y SERVICIOS	A01004625 - DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICA Y SERVICIOS
A01004456 - INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	A01004526 - DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	A01004526 - DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
A01004456 - INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	A01004455 - DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA DIGITAL	A01004455 - DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA DIGITAL
A01004456 - INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	GE0003430 - O.G. DIVERSAS CONSEJERIAS	GE0003430 - O.G. DIVERSAS CONSEJERIAS
U00500136 - Oficina Contable U00500136	U00500026 - Órgano Gestor U00500026	GE0003812 - Unidad Tramitadora GE0003812
U00500136 - Oficina Contable U00500136	U00500027 - Órgano Gestor U00500027	GE0003812 - Unidad Tramitadora GE0003812
U00500136 - Oficina Contable U00500136	U00500088 - Órgano Gestor U00500088	GE0003814 - Unidad Tramitadora GE0003814
U00500136 - Oficina Contable U00500136	U00500127 - Órgano Gestor U00500127	GE0003812 - Unidad Tramitadora GE0003812
A01004456 - INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	GE0000259 - PLATAFORMA LOGISTICA SANITARIA ALMERIA	GE0000259 - PLATAFORMA LOGISTICA SANITARIA ALMERIA
A01004456 - INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	GE0000260 - PLATAFORMA LOGISTICA SANITARIA CADIZ	GE0000260 - PLATAFORMA LOGISTICA SANITARIA CADIZ

Registros por página: 10

Inicio « 1 2 3 4 »

Descargar CSV

Sobre la selección resultante, ya sea el directorio completo o habiendo aplicado una búsqueda; podrá volcarla a un fichero en formato CSV.

**No obstante**, el código específico para una factura determinada deberá serle proporcionado por el órgano de contratación competente para la misma.

## 5. Apartado de ayuda de la web de proveedores

### Ayuda

Teléfono de soporte a proveedores **902 36 26 81**

---

Preguntas más frecuentes
Manual del Proveedor
Adaptación del formato Facturae a la Junta de Andalucía
Kit de integración
Formulario de soporte

**FACTURA·e** 

### 5.1. Acceso a documentación

Se encuentran disponibles los siguientes documentos:

- Preguntas más frecuentes
- Manual del Proveedor (este documento)
- Adaptación del formato FACTURAe en la Junta de Andalucía
- Kit de integración

## **5.2. Solicitud de soporte a proveedores**

Desde el enlace “*Formulario de soporte*”, el proveedor puede acceder a un formulario web desde el que se envía una solicitud de soporte al sistema de atención de incidencias, donde la solicitud es revisada y se contesta directamente al proveedor a la dirección de correo electrónico indicada en el formulario.

Asimismo, y para atención telefónica y resolución de incidencias a proveedores se encuentra disponible el teléfono 902 36 26 81 en horario de lunes a viernes de 9 a 20 horas ininterrumpidamente, excepto días festivos nacionales.

Para cualquier duda relacionada con la tramitación de la factura deberá ponerse en contacto con el órgano de contratación correspondiente.

El servicio de soporte no se extiende a las aplicaciones que hayan podido servir de apoyo para la generación y firma de las facturas electrónicas presentadas.