



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

**FCE**  
FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS

**Carrera: Contador Público Nacional y Perito Partidor**

# **LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN: BENEFICIOS DE SU INTEGRACIÓN**

**Trabajo de Investigación**

**POR**

**María Victoria Schmidt**

**Matías Eduardo Artola**

**Profesor Tutor**

**Darío Taboas**

**M e n d o z a – 2 0 1 5**

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y MEDIOS TECNOLÓGICOS ASPECTOS CONCEPTUALES .....	8
I.1. Sistemas de información: Concepto. Distintos enfoques. ....	8
I.1.1. Enfoque tecnológico:.....	8
I.1.2. Enfoque conductual:.....	8
I.1.3. Enfoque socio-técnico: .....	8
I.2. Dimensiones de los sistemas de información.....	9
I.2.1. Organización: .....	9
I.2.2. Administración:.....	9
I.2.3. Tecnología:.....	10
I.3. La factura electrónica como una tecnología de información o un medio tecnológico dentro de los sistemas de información.....	10
I.4. Implementación de tecnologías de información dentro de los Sistemas de Información de una empresa .....	11
I.4.1. Factores que impulsan la necesidad de implementación.....	11
I.4.2. Participantes en la implementación. Trabajo en equipo. Importancia del contador.....	11
I.4.3. Etapas a seguir en la implementación .....	12
Fuente: Elaboración propia.....	14
I.4.4. Problemas en la implementación.....	14
CAPITULO II: FACTURA ELECTRÓNICA: CONCEPTO Y REGIMEN LEGAL .....	15
II.1. Definición de factura tradicional.....	15
II.2. Definición de factura electrónica .....	15
II.3. Documento electrónico .....	15
II.4. La factura electrónica en el entorno internacional .....	16
II.5. Factura electrónica en Argentina. ....	19
II.5.1. Breve reseña de la evolución de la normativa impositiva.....	19
II.5.2. Sujetos obligados .....	21
II.5.3. Descripción del procedimiento de emisión de una factura electrónica.....	22
II.5.4. Tres sistemas distintos para obtener el CAE.....	23
II.5.4. Rechazo del CAE.....	24
II.5.5. Inoperatividad del sistema .....	25
II.5.6. Anulación de Facturas Electrónicas .....	26
II.5.7. Justificación de AFIP .....	26

CAPÍTULO III: LA FACTURA ELECTRÓNICA COMO UNA TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN DENTRO DE LOS SISTEMAS DE LA EMPRESA.....	28
III.1. Factura electrónica en el proceso de ventas. Flujograma. ....	28
III.1.1. Proceso de emisión .....	28
III.1.2 Formato de la factura electrónica: .....	32
III.1.3. Envío o puesta a disposición de la factura electrónica al cliente .....	33
III.1.4. Envío de información adicional.....	36
III.1.5. Seguimiento del comprobante emitido .....	36
III.1.6. Pago electrónico.....	36
III.1.7. Envío interno de la factura.....	37
III.1.8. Archivo .....	38
III.2. La factura electrónica en el proceso de compras y pago a proveedores .....	41
III.2.1. Centralización de la recepción de facturas electrónicas .....	43
III.2.2. Validación automática de la información .....	44
III.2.3. Procesamiento de transacciones.....	45
III.2.4. Computo oportuno del crédito fiscal .....	46
III.2.5. Archivo de la factura electrónica recibida .....	46
III.3. Otros aspectos organizacionales y administrativos .....	47
III.3.1 Otros aspectos organizacionales de la factura electrónica.....	48
En este punto se trataran algunos aspectos de la dimensión organizacional del estudio de los sistemas de información, teniendo como base a los autores Ralph Stair y George Reynolds. ....	48
III.3.1.1 Impacto en las personas. Resistencia al cambio .....	48
III.3.1.2 Efectos en la cultura.....	48
III.3.1.2.1 Aceptación de la tecnología.....	49
III.3.1.2.2 Reducción del uso de papel. Responsabilidad Social Empresaria. ....	50
III.3.1.3 Reingeniería de procesos y mejora continua .....	51
III.3.2 Aspectos administrativos de la factura electrónica.....	52
III.3.2.1 Visión estratégica respecto a los sistemas de información. ....	52
III.3.2.2 Planificación del proceso de incorporación de la factura electrónica al sistema de la empresa .....	53
III.3.2.3 Personas involucradas. Necesidad de capacitación externa.....	53
III.3.2.4 Capacitación al personal .....	54
III.3.2.4 Mayor rentabilidad. Reducción de costos.....	54
III.4 Retos de la factura electrónica.....	55
III.4.1 Retos de infraestructura .....	55
III.4.2 Retos de seguridad de la información.....	55
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	58
IV.1 Características de los entes encuestados:.....	58
IV.2 Visión sobre las TI y los Sistemas.....	60
IV.3 Implementación de la factura electrónica:.....	61

IV.4 Factura electrónica y los sistemas de información: .....	63
IV.5 Gestión Interna de las facturas electrónicas emitidas .....	66
IV.6 Gestión Interna de las Facturas Electrónicas recibidas.....	69
CONCLUSIÓN .....	74
REFERENCIAS .....	76
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA .....	76
ANEXO I – FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTAS EN CUENTA CORRIENTE..	79
ANEXO II – FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS Y PAGO A PROVEEDORES.....	80

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico y su avance continuo han cambiado la economía y la forma de trabajar de las corporaciones y sus miembros. Desde los diversos medios de comunicación, el fácil acceso a información, la incorporación de software de sistemas integrados de información en las empresas, las actuales formas de operar en los mercados y hasta el surgimiento de empresas totalmente digitales, han dado lugar a diversas tecnologías de información que siendo correctamente utilizadas o aprovechadas por parte de los individuos y empresas, proporcionan un gran valor agregado en ellos. Ventajas tales como la velocidad e irradiación de la información, intimidad con clientes y proveedores, toma de decisiones mejoradas, nuevos productos, servicios y modelos de negocio, entre otras, son ejemplos de lo que estas tecnologías pueden generar.

En el presente trabajo de investigación se analizará una de estas tecnologías de información: la Factura electrónica, detallando cómo su uso impacta en las organizaciones y sus sistemas de información.

A pesar del avance tecnológico que significa la factura electrónica, y si bien el sistema para emitirla parece sencillo, en esta investigación se toma como hipótesis que las empresas no están aprovechando todos los beneficios que este medio tecnológico ofrece, utilizándola para mero cumplimiento de la obligación fiscal, pero continuando con sus circuitos administrativos tradicionales. Por ejemplo, muchas empresas siguen utilizando factureros manuales, y hasta incluso aquellas que trabajan con comprobantes electrónicos, los imprimen para su posterior procesamiento y archivo en forma tradicional. Esto estaría generando ciertas consecuencias negativas como ineficacia, lentitud, flujos intensivos de trabajos manuales y altos costos operativos, debido al uso del papel en sus operaciones diarias.

Es este el marco donde se desarrolla la presente investigación, centrándose en cómo este medio tecnológico, que es la factura electrónica, está afectando las actividades y tareas que desarrollan las empresas, específicamente en el área administrativa financiera contable, desde un enfoque de sistemas socio-técnico, estudiando la herramienta en sus aspectos organizacionales, administrativos y tecnológicos; y tendiendo a cumplir con los siguientes objetivos:

General:

- Conocer cómo han actuado las organizaciones frente a la factura electrónica, para luego proponer una forma “ideal” de integración de la factura electrónica a los sistemas de información de una empresa que les permita aprovechar todos sus beneficios.

Específicos:

- Relevar todos aquellos factores que motivaron a las empresas a la aplicación y uso de la facturación electrónica y las intenciones futuras de continuar operando con este sistema.
- Identificar los beneficios que trae aparejado el uso de la factura electrónica dentro de las empresas, en especial los relacionados con su integración a los sistemas de información.
- Conocer cuál ha sido el grado de intervención de los profesionales contadores en la decisión y dentro del proceso de implementación de esta herramienta.
- Identificar problemas surgidos a profesionales en la implementación de factura electrónica y relevar las soluciones existentes a las problemáticas identificadas;
- Analizar el circuito de la factura electrónica en las distintas áreas de una empresa y compararlo con el de la factura tradicional.
- Proporcionar mejoras a la actual forma de utilización de factura electrónica.

También este trabajo tendrá cierto valor teórico respecto a lo que es factura electrónica dentro de los sistemas de una empresa, que le sirva a los alumnos, y por qué no, también a profesionales contadores para que tengan una guía a la hora de decidir sobre su implementación, ya sea para cumplir con la obligación fiscal o por propia voluntad para aprovechar todos sus beneficios.

Además, se considera oportuno el planteamiento de este tema hoy, aprovechando el auge de la responsabilidad social empresarial y el impacto ecológico de la factura electrónica.

Para la consecución de los objetivos de la investigación se tomó como población a las pequeñas y medianas empresas radicadas en la provincia de Mendoza. Y para la recopilación de la información, se formuló una encuesta anónima en formato digital, en la que los encuestados podían acceder a través de Internet mediante el link: “<http://www.e-encuesta.com/answer?testId=IOAJ+xIX5sY>” perteneciente al sitio E-encuesta.com.

E-encuesta.com es un portal de internet que permite crear tu propia encuesta a partir de una plantilla o desde cero, recopilando la información y resumiéndola, de manera que permite analizar los resultados en tiempo real.

Los encuestados fueron invitados a participar vía mail, o personalmente en charlas relacionadas a factura electrónica dictadas por la Caja de Previsión de Profesionales en Ciencias Económicas de la Provincia de Mendoza. Además, para complementar la

investigación, se realizaron entrevistas a representantes de empresas dedicadas a software y soluciones informáticas con el objeto de recopilar información sobre las soluciones brindadas para este medio tecnológico.

Determinados los objetivos de esta tesis y la metodología para su ejecución, se procede al desarrollo donde se detallan las bases conceptuales necesarias para entender el tema objetivo de investigación.

# **CAPÍTULO I: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y MEDIOS TECNOLÓGICOS**

## **ASPECTOS CONCEPTUALES**

### **I.1. Sistemas de información: Concepto. Distintos enfoques.**

Existen diferentes formas de definir a un sistema de información, según los autores Laudon y Laudon (2004), los sistemas de información pueden ser definidos teniendo en cuenta tres enfoques distintos:

#### **I.1.1. Enfoque tecnológico:**

Técnicamente un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Hay tres actividades en un sistema de información que producen la información que esas organizaciones necesitan: entrada, procesamiento y salida, requiriendo además de un proceso de retroalimentación que corrija las entradas. Es decir que según este criterio, el estudio de los sistemas de información se enfoca hacia los componentes tecnológicos de los sistemas de información, provocando una visión sesgada en detrimento de los aspectos humanos y organizacionales.

#### **I.1.2. Enfoque conductual:**

Una parte importante del campo de los sistemas de información se refiere a aspectos de conducta que surgen en el desarrollo y mantenimiento a largo plazo de los sistemas de información. Aspectos tales como la integración estratégica de la empresa, diseño, implementación, uso y administración no se pueden explorar con éxito utilizando los modelos que se aplicaron en el enfoque técnico, sino que se requiere el aporte de otras disciplinas, por ejemplo: los sociólogos estudian cómo afectan los sistemas a las sociedades, los psicólogos analizan cómo perciben y utilizan la información los que toman decisiones. Es decir que este enfoque no se concentra en las soluciones técnicas como el anterior, sino que lo hace en los cambios de actitud, políticas administrativas y de organización y en el comportamiento.

#### **I.1.3. Enfoque socio-técnico:**

Sin embargo ambos enfoques se ven limitados frente al enfoque socio-técnico que cuenta con una perspectiva mayormente comercial. Según el mismo, un sistema de información es un instrumento muy importante para crear valor en la empresa, ya que permite adquirir, transformar y distribuir la información que los gerentes pueden utilizar para mejorar su toma de decisiones, reforzar el desempeño de la organización y a fin de cuenta incrementar la rentabilidad para las empresas.



El término “sistema socio-técnico” fue originalmente usado para designar la interacción obrero-máquina en ambientes de trabajo industrial. Actualmente se ha extendido su alcance para abarcar las complejas interacciones entre la tecnología y las personas, así como sus consecuencias psicológicas y culturales.

Siguiendo este enfoque, el autor Laudon ha definido a un sistema de información como una solución administrativa, basada en la tecnología de la información, para un reto planteado por el entorno.

Esta definición es una comprensión mucho más amplia de los sistemas de información y es el enfoque sobre el que se desarrolló la presente investigación ya que abarca los otros dos enfoques técnico y conductual.

## **I.2. Dimensiones de los sistemas de información**

Dentro del enfoque socio-técnico, el autor Laudon establece que para comprender plenamente los sistemas de información, se deben analizar tres dimensiones de los sistemas: organización, administración y tecnología de información, las que se describen a continuación.

### **I.2.1. Organización:**

Los sistemas de información forman parte integrante de las organizaciones. De hecho, la mayoría de las organizaciones no podrían existir sin un sistema de información. Los elementos clave de una organización son: su gente, estructura, procedimientos, políticas y cultura.

La organización coordina el trabajo mediante una jerarquía estructurada generalmente en forma de pirámide, en la cual la autoridad y responsabilidad aumenta con la altura. Cada organización tiene una cultura única, o conjunto de valores y formas de hacer las cosas. Parte de esa cultura de las organizaciones se encuentran integradas en los sistemas de información.

### **I.2.2. Administración:**

Los administradores detectan los retos de negocios en el entorno, determinan la estrategia de la organización para responder a esos retos, y asignan los recursos humanos y financieros para coordinar el trabajo y alcanzar el éxito. Pero además de administrar lo que ya existe, los administradores deben crear nuevos productos y servicios, y hasta recrear la organización en algunas ocasiones. Para ello necesitan información, y cada nivel gerencial tendrá necesidades de información y requerimientos de sistemas de información diferentes.

### **I.2.3. Tecnología:**

La tecnología de la información es una de las herramientas que los gerentes necesitan para enfrentar el cambio. Comprende: hardware, software (base de datos, software de aplicación), tecnología de almacenamiento y de comunicación, redes, etc. La infraestructura de tecnología de información dará las bases sobre la cual las empresas pueden construir sus sistemas de información. Estos son generados por la interacción de estos componentes, y además incluyen a los usuarios y la gente que hace sistemas.

### **I.3. La factura electrónica como una tecnología de información o un medio tecnológico dentro de los sistemas de información.**

En la presente investigación se utilizará este enfoque socio-técnico para analizar a esta tecnología de información, la factura electrónica, dentro de los sistemas de información. Haciendo énfasis en los aspectos organizacionales, humanos y tecnológicos, ya que, aunque los sistemas de información estén compuestos por máquinas, dispositivos y tecnología física dura, requieren importantes inversiones sociales, organizacionales e intelectuales para que su incorporación se exitosa.

Las tecnologías de información y comunicación (TIC's), son aquellas herramientas informáticas que facilitan y mejoran los procesos de comunicación entre las personas. Estas han transformado la forma en que las empresas realizan sus actividades y procedimientos, como por ejemplo: la administración de la información ha pasado de hacerse manual a realizarse de forma electrónica. Con la tecnología informática se pueden lograr ventajas tales como: mayor eficiencia, aumento de la velocidad de procesamiento, mejorar la toma de decisiones, bajar los costos, mejorar la calidad del producto y/o servicio, ofrecer nuevos productos y/o servicios, obtener ventajas competitivas, entre otras. Se puede decir que la tecnología informática es una extraordinaria y poderosa amplificadora de la capacidad humana.

Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. En la actualidad, los recursos tecnológicos son una parte imprescindible de las empresas o de los hogares. Es que la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas.

## **I.4. Implementación de tecnologías de información dentro de los Sistemas de Información de una empresa**

Los sistemas de información y las tecnologías de información en las empresas deben implementarse de manera inteligente y cuidadosa con el propósito de que tanto la sociedad como las empresas puedan aprovechar sus enormes beneficios.

### **I.4.1. Factores que impulsan la necesidad de implementación**

En general, las iniciativas de desarrollo de sistemas y tecnologías de información dentro de una organización surgen desde todos los niveles de la misma y pueden surgir por diversos motivos. La autora Aracelis González de Kaufman nombra entre otros los siguientes factores:

- Problemas con el sistema existente: comienza con la sensación de que el sistema actual brinda información insuficiente, o que no responde ante la demanda creciente de información necesaria;
- Cambios en la actividad o deseo de explotar nuevas oportunidades: como por ejemplo, una nueva iniciativa de comercio electrónico;
- Necesidad de estar interconectado con proveedores o clientes: en especial cuando existe poder de negociación de los clientes y/o proveedores. Por ejemplo Wal-Mart le pidió a uno de sus principales clientes, Dairy Products, que comenzara a usar etiquetas especiales. Esta empresa se benefició con esta tecnología al agilizar su procesamiento de inventarios.
- Exigencias legales o reglamentarias: el gobierno puede alentar nuevos proyectos de desarrollo de sistemas en el sector privado.

En Argentina, la factura electrónica ha sido impulsada principalmente por el gobierno. A pesar de que algunos contribuyentes hayan optado por su uso de forma voluntaria, cómo se verá en el Capítulo 4: “Resultados de la encuesta”, la mayoría de los contribuyentes la implementaron por mero cumplimiento de obligación fiscal.

### **I.4.2. Participantes en la implementación. Trabajo en equipo. Importancia del contador.**

Siguiendo el enfoque socio técnico, para que una incorporación de tecnologías de información sea exitosa hace falta enfatizar en los aspectos organizacionales y humanos, tanto como en los tecnológicos. El desarrollo efectivo de sistemas requiere un esfuerzo en equipo. Si bien las empresas pueden contar con un área específica de Sistemas, los sistemas de

información son demasiado importantes como para dejarlos solamente en manos de los tecnólogos, y esto quiere decir que hay algo para hacer por los contadores.

De aquí surge el rol importante que tienen los profesionales contadores, quienes a diferencia de los profesionales puramente tecnológicos o informáticos que miran a la organización desde el computador (desde la herramienta), la visión de las ciencias económicas es distinta: se mira a la herramienta como un medio para poder resolver los sistemas de información; los sistemas de información como medio para resolver los procesos; y los procesos como un servicio a la organización.

De hecho la ley 20.488, establece como incumbencia profesional del Contador Público, entre otras:

- Elaboración e implementación de políticas, sistemas y métodos y procedimientos de trabajo administrativo- contables.
- La aplicación e implementación de sistemas de procesamiento de datos y otros métodos en los aspectos económicos, contables y financieros del proceso de información.

Existen estadísticas que indican que solo el 16 % de los proyectos de sistemas terminan en el tiempo y con los costos previstos, y cumpliendo las finalidades previstas. Este fracaso se debe en general a que no se interpretan correctamente las necesidades del usuario, no se hace la gestión del proyecto (cumpliendo costos y tiempo previstos) y no se hace gestión del cambio en forma adecuada (cuando se introduce tecnología se producen cambios importantes que afectan a la gente y que deben contemplarse). Los contadores y los propios usuarios podrían ayudar mucho en esto. La experiencia profesional y académica en el campo de las ciencias económicas indica que la planificación de los recursos tecnológicos y los SI en las organizaciones requiere de un enfoque multidisciplinar.

Es decir que, los contadores frente a estos nuevos medios tecnológico, actuando dentro de un equipo interdisciplinario, deben conocer estas tecnologías, integrarlas a los circuitos administrativos de las empresas, de manera tal que se aprovechen todos los beneficios que esta herramienta pueda aportar. Y en el caso especial de la factura electrónica, al ser un medio que surge por obligación de la AFIP, por qué no también instar a los empresarios a utilizarlas, aun cuando no sea obligatorio su uso, en caso de que sea ventajoso para las empresas.

### **I.4.3. Etapas a seguir en la implementación**

El desarrollo de sistemas de información que cumplan con las necesidades de la empresa es una tarea muy compleja y difícil, tanto que es muy habitual que estos proyectos se “traguén” el presupuesto y excedan las fechas programadas para su finalización. Una

estrategia para mejorar los resultados de un proyecto de este tipo es dividirlo en varias etapas con metas bien definidas y un conjunto de tareas a cumplir para cada una de ellas.

Cuadro n°1: Etapas para el desarrollo de un sistema de información

ETAPA	TAREAS	CUESTIONARIO
INVESTIGACIÓN DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar y comprender el problema.</li> </ul>	<p>¿Es un problema administrativo, de tecnología, de organización o una combinación de estos?</p> <p>¿Cuáles son los elementos de cada uno de estos aspectos que contribuyen al problema?</p>
ANÁLISIS DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las causas.</li> <li>Comprender las soluciones.</li> <li>Identificar los requerimientos de información que debe cumplir una solución de sistemas.</li> <li>Estudio de viabilidad.</li> </ul>	<p>¿Cuál es la solución?</p> <p>¿Hay varias alternativas?</p> <p>¿Cuál es la mejor y por qué?</p>
DISEÑO DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección y planeación de la mejor solución: administrativa, tecnológica y organizacional.</li> </ul>	<p>¿Cómo aportará valor a la empresa esa solución?</p> <p>¿Qué tecnologías se podría utilizar para crear valor?</p> <p>¿Qué cambios a los procesos de la organización requerirá?</p> <p>¿Qué política administrativa se requiere para establecer la solución?</p>
PROGRAMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traducir la etapa de diseño en código de programa de software.</li> </ul>	<p>¿Realizar nuestra propia programación o comprar el software?</p>
PRUEBA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el funcionamiento del programa en el sistema.</li> </ul>	<p>¿Producirá el sistema los resultados deseados, bajo condiciones conocidas?</p>
CONVERSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambiar el sistema anterior por el nuevo.</li> </ul>	<p>¿Se sustituye el sistema anterior por el nuevo en forma paralela o se reemplaza directamente?</p> <p>¿Realizamos un estudio piloto en un área o departamento determinado de la organización?</p>
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poner la solución a trabajar.</li> </ul>	<p>¿El nuevo sistema cumple con los objetivos planteados?</p> <p>¿Me soluciono el problema?</p> <p>¿Es necesario hacer una revisión o modificación?</p>

MANTENIMIENTO Y REVISIÓN DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los resultados de la solución.</li> </ul>	¿Es necesario mejorar la eficiencia del procesamiento? ¿Se necesita cumplir con nuevos requerimientos?
--	--	---

Fuente: Elaboración propia

#### **I.4.4. Problemas en la implementación**

Las fallas en la implantación de los sistemas de información pueden provenir de una planeación y programación deficiente, una insuficiente administración de riesgos, una pobre definición de las necesidades o en la falta de participación del usuario. También, y por lo general, por resistencia al cambio.

No hay que limitarse a automatizar, ya que muchas veces la incorporación de tecnología concluyen en que se hace lo mismo que antes se hacía manualmente, pero más rápido, más seguro, pero no se aprovecha el potencial de esta tecnología; no se informatiza y mucho menos se hace reingeniería.

## **CAPITULO II: FACTURA ELECTRÓNICA: CONCEPTO Y REGIMEN LEGAL**

### **II.1. Definición de factura tradicional**

A modo introductorio y siguiendo como base los conceptos dados en la enciclopedia digital Wikipedia se puede decir que la factura, en términos generales, es un documento comercial que contiene toda la información de una operación de compra-venta; es una nota emanada por una de las partes en la que se especifica la cantidad, calidad y precio del objeto, y que es entregada a la otra parte.

En Argentina, de acuerdo con la Resolución General 1415/2003 de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) sus modificaciones y reglamentarias, que regulan el régimen de emisión de comprobantes y registración de operaciones e información, la factura es definida como “el comprobante que respalda las operaciones realizadas y/o del traslado y entrega de bienes, con independencia de la modalidad de pago utilizada”. Emitir una factura tiene carácter obligatorio para dejar constancia y poder comprobar la realización de la operación comercial.

Este comprobante deberá cumplir con los requisitos establecidos por el Anexo II de la mencionada resolución, tales como: datos del emisor pre impresos, numeración consecutiva y progresiva, código de autorización de impresión precedido de la sigla "CAI N° ...", datos del receptor, datos de la operación, etc.; deberá encontrarse emitido al momento en que se perfeccione la operación económica, y será entregado dentro de los diez (10) días corridos contados a partir de la fecha de emisión.

### **II.2. Definición de factura electrónica**

Tomando como base las definiciones dadas por los diversos autores consultados, y destacando los puntos importantes de cada una de ellas, se dice que la factura electrónica, también conocida como e-factura, es un documento comercial generado por medios informáticos y en formato electrónico, que reemplaza al documento físico tradicional, conservando su idéntico valor legal y garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido. Al ser un documento electrónico puede ser transmitida al receptor por medios informáticos y puede ser almacenada en soportes informáticos.

### **II.3. Documento electrónico**

Siguiendo la definición dada por la enciclopedia digital Wikipedia, un documento electrónico es cualquier tipo de información, textual, sonora, fotográfica, audiovisual, cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico o magnético, y en el que el contenido

está codificado mediante algún tipo de código digital, que puede ser leído, interpretado, o reproducido, mediante el auxilio de detectores de magnetización.

Hoy en día los documentos electrónicos se han transformado en una necesidad tanto para las empresas, como para particulares, instituciones educativas, de salud, bibliotecas, entre otros, quienes están transformando sus recursos impresos o grabados en documentos electrónicos. Esto se debe a la cantidad de beneficios que trae aparejado su uso, entre los que se pueden nombrar:

- No es necesario disponer de grandes y cuidadosos lugares de almacenaje.
- Se evita la elaboración de índices.
- No es necesario depurar los archivos frecuentemente, evitando las pérdidas de tiempo que esto genera.
- No hay desgaste ni riesgos de rotura o pérdida por manipulación.
- Permite un rápido y fácil acceso a la información.
- Facilita la búsqueda de documentos.
- Evita el retraso en firmas y autorizaciones.
- Entre otros.

A su vez, y a diferencia de un documento tradicional en papel, el documento electrónico posee 3 características fundamentales e innovadoras:

- En cuanto al soporte, permite enormes posibilidades de almacenamiento. Facilitando además su protección en el transcurso del tiempo.
- En cuanto al mensaje informativo, permite integrar información textual e información visual, fija o móvil, y sonora, gracias a la tecnología digital.
- En lo referente a las posibilidades de transmisión, permite nuevas formas de edición, y con la generalización de los ordenadores y las telecomunicaciones, nuevas formas de difusión y de acceso a la información, más allá de todo tipo de barreras (geográficas, físicas y lingüísticas).

#### **II.4. La factura electrónica en el entorno internacional**

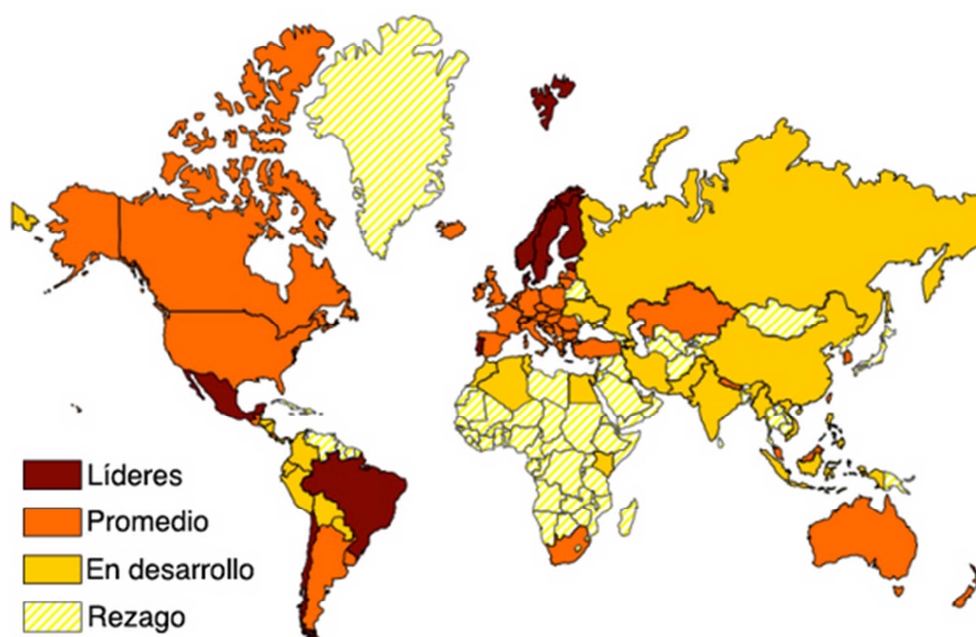
De acuerdo a la firma de investigación global alemana, Billentis, el uso de la factura electrónica ha crecido exponencialmente en los últimos años. De acuerdo a cifras emitidas en uno de sus informes, “de los 500 billones de facturas emitidas a nivel mundial en el año 2014, 40 billones fueron electrónicas. De este total, Latinoamérica contribuye con 25 billones, Norteamérica con 7 y Europa con 6 billones”. Según la firma esos números siguen creciendo,



y existen indicadores que muestran que el número de facturas electrónicas a nivel mundial crece en un 3% anual.

Actualmente el mapa de la facturación electrónica en el mundo, según la misma fuente, se ve de la siguiente manera:

Figura n°1: Penetración de la factura electrónica en el mundo



Fuente: International E-Invoicing Market, 10/3/2014, Bruno Koch, Billentis.

Como se observa en el gráfico, los países de Latinoamérica tienen un peso muy importante en el éxito de la factura electrónica. Esto se debe al énfasis de los gobiernos en hacer la facturación electrónica obligatoria para los contribuyentes; para así disminuir la evasión de impuestos a través de comprobantes cuya emisión y validación ocurra casi en tiempo real. Además este éxito se debe a la mejora de los servicios de generación de documentos tributarios electrónicos y la creación de plataformas más eficientes.

Dentro de Latinoamérica uno de los países pioneros en facturación electrónica es Chile, seguido de países como Brasil, Argentina, Costa Rica, Guatemala y México.

En Chile, por ejemplo, más de la mitad de las facturas intercambiadas anualmente son electrónicas. “En Chile, vimos que se estaba generando la discusión en el mundo, y que países como Suiza ya comenzaban a implementar documentos electrónicos. Entonces, las autoridades del Servicio de Impuestos Internos de la época decidieron estudiar las posibilidades y sumaron

a las primeras grandes empresas para participar en el piloto, a fines del 2002”, comenta Ricardo Pizarro, jefe del Departamento de Atención y Asistencia al Contribuyente, de la Subdirección de Fiscalización de Chile, además agrega que “La factura electrónica entró en vigencia en Chile oficialmente en 2003, con el objetivo de obtener mejoras en los procesos de negocios de los contribuyentes, disminuyendo sustantivamente los costos de facturación y facilitando el desarrollo del comercio electrónico en el mercado local. A partir de esa fecha, los contribuyentes comenzaron a certificarse voluntariamente como emisores y receptores de factura electrónica a través de Internet. Conscientes de que el uso voluntario sería un impedimento para avanzar en su adopción, el 31 de enero del 2015 entró en vigencia la Ley N° 20.727, que establece el uso obligatorio de la factura electrónica junto a otros documentos tributarios electrónicos, como notas de débito y crédito, liquidación de factura y factura de compra; y plazos de cumplimiento de acuerdo al tamaño y ubicación de las empresas. Con esta nueva ley, al 1 de febrero de 2017, el 100% de las empresas chilenas deberán utilizar factura electrónica, dejando de existir las de papel”.<sup>1</sup>

En Perú, este medio tecnológico ha producido otro beneficio muy interesante, además de los que ya se han nombrado para este tipo de tecnologías. A partir del año 2015 las facturas electrónicas pueden ser objeto de factoring y esto ha agilizado esta forma de financiamiento. El factoring es una cesión de crédito que contribuye eficazmente a que las empresas dispongan de liquidez suficiente para mantener su actividad sin contratiempos y puedan hacer frente a todos sus gastos en el momento oportuno. Sin embargo al hacerse esto con facturas en papel la herramienta era limitante ya que se debía llevar la factura físicamente al banco, y eso para una empresa puede significar ir a la entidad bancaria que le quede más cerca, en vez de ir a la que le ofrezca mejores condiciones. Además, por el lado del banco, este debía validar la autenticidad de la factura para reducir el riesgo y teniendo en cuenta que el papel es muy fácil de falsificar, el proceso de confirmar el destinatario de la factura demandaba mucho tiempo y recursos. Con el uso de la factura electrónica esta limitación desaparece, haciendo que el factoring sea más eficiente y eficaz.<sup>2</sup>

Una de las limitaciones respecto al sistema de factura electrónica es que el mismo, en el mundo, está sometido a distintos requisitos legales establecidos por las autoridades de cada

---

<sup>1</sup> <http://www.telecheque.cl/noticias/la-evolucion-de-la-factura-electronica-en-chile-y-el-mundo/>

Fuente: La Tercera – abril 2014

<sup>2</sup> <http://www.elperuano.com.pe/edicion/economika-20150706-1396.aspx> Diario El Peruano, Suplemento Economika “En beneficio de las empresas, FACTORING, Agilizando el financiamiento” lunes 6 de julio del 2015

uno de los países, esto determina la existencia de tantas tipologías de Facturas Electrónicas como países.

Para reducir esta limitación existen algunas normativas internacionales aplicables de forma general a la factura electrónica, por ejemplo:

- Las Naciones Unidas, a través de UN/CEFACT han publicado recomendaciones tales como UNeDocs que definen plantillas para las facturas impresas y formatos EDI y XML para las modalidades electrónicas.
- GS1 es una organización privada, con sede en Bruselas, Bélgica. Está integrada por distintas empresas privadas de más de 47 países y se dedica a la elaboración y aplicación de servicios mundiales y soluciones para mejorar la eficiencia y visibilidad de las cadenas de abastecimiento, la oferta y la demanda a nivel mundial. Buscan potenciar a las organizaciones para que crezcan de manera eficiente, sostenible y segura, ayudando a transformar la forma de trabajar y vivir. Los estándares que establecen permiten a las organizaciones identificar, capturar y compartir información sin problemas, creando un lenguaje común que sustenta los sistemas y procesos en todo el mundo.<sup>3</sup>

En términos generales, en los países en los que la legislación lo admite, la validez de una factura electrónica es exactamente la misma que la de la tradicional factura en papel y gracias a la firma digital que incluye, se garantiza su integridad y un alto nivel de trazabilidad, por lo que judicialmente es un documento considerado como vinculante y que no necesita de mayor prueba o confirmación que su propia existencia. En la generalidad de los casos, el sistema de factura electrónica consiste en informar al fisco que estoy emitiendo una factura y el contenido de la misma, como resultado de lo cual obtengo un código de validez, que certifica que la factura y su contenido coinciden con lo informado oportunamente al fisco y con el cual puedo constatar que el contribuyente –tanto el proveedor como el cliente- cumple con las condiciones mínimas de inscripción ante el organismo que lo habilitan a emitir un comprobante con efectos fiscales. Posteriormente, el vendedor envía al comprador la factura electrónica a través de un medio de comunicación para documentar la venta o la provisión del servicio.

## **II.5. Factura electrónica en Argentina.**

### **II.5.1. Breve reseña de la evolución de la normativa impositiva.**

---

<sup>3</sup> <http://www.gs1.org/>

Si bien la regulación de la factura electrónica en Argentina se viene haciendo de forma progresiva, hoy el sistema está tendiendo a generalizarse por completo. Desde el 1 de Julio del 2015 (prorrogado hasta el 31/03/2016 por RG 3793 de AFIP), todos los contribuyentes, salvo monotributistas de las categorías B a G, contribuyentes exentos de IVA, los que utilicen controlador fiscal, y otros entes con casos muy excepcionales; están obligados a utilizar los comprobantes electrónicos en sus relaciones comerciales.

A modo de reseña histórica, se puede resumir la evolución de la siguiente forma:

En el año 2002 la Resolución General N°1361 de AFIP recogía un régimen especial de emisión y almacenamiento de duplicados electrónicos. No obstante, en el 2007 este sistema comenzó a ganar terreno, fue incorporando a diferentes actores a este régimen especial, a los que les estableció una fecha a partir de la cual debían cambiar su forma de facturar. Las primeras compañías obligadas fueron aquellas que brindaban servicios de planes de salud con abono de cuota mensual, las de transmisión de tv por cable o vía satelital y las que proveen acceso a Internet, que debieron cumplir con el sistema desde el 1 de abril del 2007. Luego llegó el turno de las empresas de telefonía celular (desde el 1 de julio de 2007) y las que proporcionaban servicios de limpieza, seguridad y transportes de caudales (1 de octubre de ese mismo año).

En 2009 el fisco nacional fue sumando a otros actores: incluyó a las firmas de telepaje, informática y publicidad, a los fabricantes de bienes de capital y telecomunicaciones con un establecimiento industrial radicado en el país que utiliza bonos fiscales en el pago de impuestos nacionales (2 de marzo) y los que realizan operaciones por servicios de otorgamiento de pólizas de seguros de caución (1 de noviembre 2009). Asimismo, quedaron comprendidos en el régimen, desde el 1 de enero de 2010, los servicios profesionales con ventas superiores a \$600.000 anuales, por ejemplo abogados, licenciados en administración, en economía o en sistemas, contadores públicos, actuarios, escribanos, notarios, ingenieros y arquitectos. Seguidamente fueron incorporados los responsables inscriptos en IVA y en los Registros Especiales Aduaneros que realizan operaciones de exportación (1 de mayo 2010), así como los proveedores del sector público y las fábricas de motocicletas, beneficiarias de certificados de desgravación arancelaria o de los bonos fiscales y sus proveedores (1 de noviembre 2010).

Luego, en 2011, la AFIP sumó al régimen a los que realicen actividades turísticas y hoteleras (1 de enero), a los importadores y a los monotributistas encuadrados en las categorías H, I, J, K o L (1 de mayo 2011). Ya sobre fines de 2013, el fisco nacional decidió ampliar aún más el listado, al incluir a más de 85 sectores, entre los que se destacaron

los prestadores de servicios públicos de gas natural, energía eléctrica, provisión de agua potable y desagües cloacales. También se sumaron en esa oportunidad a la construcción, reforma y reparación de edificios, obras, movimiento y preparación de suelo, pintura y trabajos de decoración; los servicios inmobiliarios y de alquiler; renta de automóviles, maquinaria y equipos de transporte, alquiler de prendas de vestir; la investigación y desarrollo experimental en distintas áreas, los servicios profesionales, prestaciones varias y a los grandes contribuyentes individuales dependientes de la Dirección de Operaciones Grandes Contribuyentes Nacionales.

A través de la Resolución General 3749/15, la AFIP incluyó a partir del 1 de julio del 2015, a todos los contribuyentes responsables inscriptos en el Impuesto al Valor Agregado, con la que se previó alcanzar 800.000 emisores electrónicos. A pesar de ello, la AFIP difundió que hasta el 1 de octubre de 2015 se contemplarían todas las situaciones planteadas por los contribuyentes en las que se informen dificultades para cumplir en término, aun cuando las mismas no hayan sido informadas. Agregó que, en consecuencia, hasta tanto los sujetos obligados implementen definitivamente la herramienta, mantienen plena vigencia y validez los comprobantes que se emitan en soporte papel.<sup>4</sup>

La Resolución General 3793/15 de AFIP prorrogó la generalización del sistema de emisión de comprobantes electrónicos hasta el 31/03/2016.

## **II.5.2. Sujetos obligados**

Luego de todos estos cambios, quedaron como sujetos obligados a utilizar factura electrónica los siguientes sujetos:

- Monotributistas que se encuentren inscriptos en las categorías H, I, J, K y L.
- Monotributistas, de cualquier categoría, por los comprobantes emitidos al Sector Público Nacional – que requieran Certificado Fiscal para Contratar con el Estado-.
- Todos los sujetos Responsables Inscriptos en el Impuesto al Valor Agregado.
- Sujetos, cualquiera sea su condición frente al IVA, que:
  - desarrollen alguna de las actividades comprendidas en el Título III de la RG 3749/15
  - sean exportadores por la RG 2758.
  - sean comercializadores de Bienes Usados No Registrables (RG 3411).

Quedarán exceptuados/excluidos:

---

<sup>4</sup> [http://www.edicomgroup.com/es\\_AR/news/6059](http://www.edicomgroup.com/es_AR/news/6059)

- Quienes realicen operaciones a domicilio (ej. Plomeros) y por ruteo.
- Quienes se encuentren obligados a utilizar Controlador Fiscal por todas sus operaciones.

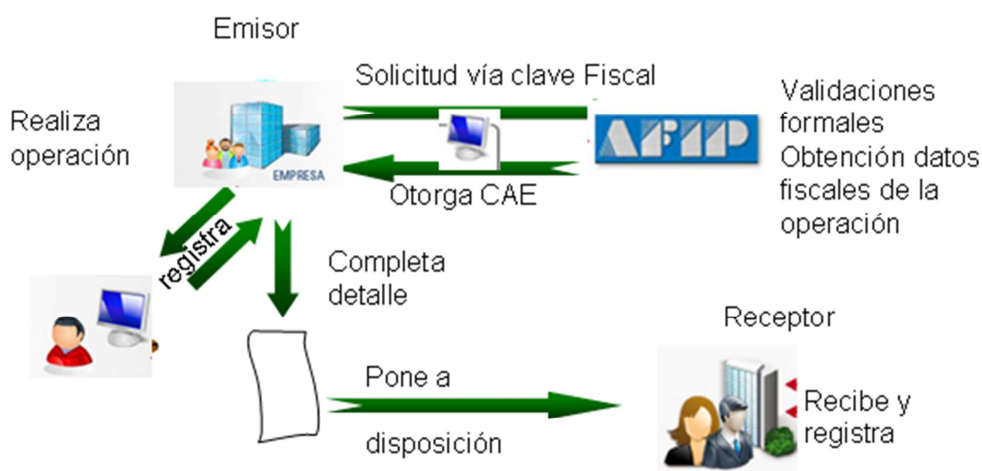
A su vez, cabe destacar, que la norma permite que aquellos particulares y empresas que no fueron incluidos obligatoriamente por estas resoluciones, puedan optar por la adhesión voluntaria al régimen de emisión de comprobantes electrónicos.

### **II.5.3. Descripción del procedimiento de emisión de una factura electrónica**

Para emitir facturas electrónicas, en primer lugar, los contribuyentes deberán solicitar la adhesión al régimen a través de la página web de la AFIP y crear uno o más puntos de venta especiales para factura electrónica (distintos a los utilizados para emitir facturas por otros medios). Una vez autorizados, los contribuyentes enviarán a la AFIP, vía Internet y a través de 3 alternativas distintas, para cada operación que realicen, el documento correspondiente, informando el número de factura y el contenido de la misma, antes de que sea recibido por su destinatario o utilizado para el transporte físico de bienes. Posteriormente, la AFIP verifica aspectos formales y obtiene los datos fiscales de la operación. Como resultado de lo cual se obtiene un código de validez (CAE – Código de Autorización Electrónica) que certifica que la factura y su contenido coinciden con lo informado oportunamente al fisco y con el cual puedo constatar a través de la página de la AFIP dicha información, y que el contribuyente –tanto el proveedor como el cliente- cumple con las condiciones mínimas de inscripción ante el organismo que lo habilitan a emitir un comprobante con efectos fiscales. Los comprobantes electrónicos no tendrán efectos fiscales frente a terceros hasta que este Organismo otorgue el “C.A.E.”. Finalmente el emisor envía el documento al receptor.

A modo gráfico:

Figura n°2: Proceso de emisión de factura electrónica



Fuente: Página Web de Administración Federal de Ingresos Públicos

Como se puede observar, se reemplaza la solicitud de autorización periódica (CAI) para imprimir facturas en papel, que realizaba la imprenta al momento de imprimir los talonarios de comprobantes, por el CAE que debe gestionar el propio contribuyente cada vez que emite una factura electrónica.

#### II.5.4. Tres sistemas distintos para obtener el CAE

De acuerdo a las últimas resoluciones, sólo caben tres alternativas para solicitar el CAE:

- Comprobantes en línea: A través del servicio on line denominado “Comprobantes en línea”, al cual se accede por la página web de la AFIP, con clave fiscal. Este permite la carga en línea del contenido de la factura, y de no verificarse ninguna inconsistencia, el sistema pone a disposición una factura en formato pdf que puede imprimirse o guardarse en la computadora en formato digital para posterior envío.
- Programa aplicativo denominado “AFIP DGI – RECE – RÉGIMEN DE EMISIÓN DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS: este aplicativo funciona sobre el sistema informático SIAp (Sistema Integrado de Aplicaciones) de AFIP. Permite cargar la información de un lote de facturas a autorizar, ya sea manualmente o a través de la importación de un archivo en formato txt, generando como resultado un archivo que se remite mediante transferencia electrónica a través de la página web de la AFIP, y

obteniendo, finalmente, la respuesta con la aprobación o el rechazo de la AFIP a través del servicio “Ventanilla Electrónica para Factura electrónica”.

- RECE-Servicio web: A través de web service, sistema de intercambio de información automático entre un sitio seguro de AFIP y los sistemas del contribuyente. Requiere de un certificado de encriptación otorgado por AFIP.

Un mismo sujeto puede utilizar las distintas alternativas para obtener el CAE, pero en el servicio denominado “Comprobantes en Línea”, el punto de venta a utilizar deberá ser distinto a los utilizados para solicitar comprobantes mediante el sistema aplicativo y/o web service.

#### DIFERENCIAS:

Para los dos últimos casos: La transferencia a AFIP no debe exceder de cinco (5) días corridos desde la fecha del documento consignada en la solicitud o cuando se trate de prestaciones de servicio la transferencia puede realizarse 10 días anteriores o posteriores a la fecha consignada en el documento.

El vendedor, locador o prestador, que realice la solicitud mediante el programa aplicativo o web service, deberá poner a disposición del comprador, locatario o prestatario el comprobante electrónico autorizado, dentro de los 10 días corridos contados desde la asignación del “C.A.E.”.

#### **II.5.4. Rechazo del CAE**

Si se detectaran inconsistencias en los datos vinculados al emisor, se rechazará la solicitud pudiendo éste emitir un comprobante a través del “Controlador Fiscal” o mediante comprobantes manuales, o solicitar nuevamente la autorización de emisión electrónica, una vez subsanado el inconveniente.

Cuando se trate de los comprobantes clase “A”, “M” o “A con CBU” y durante el proceso de autorización se detectaren inconsistencias en los datos del receptor (C.U.I.T. inválida, no encontrarse categorizado como responsable inscripto en el IVA), se autorizará el comprobante electrónico asignándole un “C.A.E.” junto con los códigos representativos de las irregularidades observadas. El impuesto discriminado en tales comprobantes no podrá computarse como crédito fiscal del impuesto al valor agregado.



Estos casos están comprendidos en la Resolución General 2177/2006 y son los siguientes:

- Clave Única de Identificación Tributaria (C.U.I.T.) inválida (del receptor)
- No encontrarse el receptor categorizado como responsable inscripto en el impuesto al valor agregado.

#### **II.5.5. Inoperatividad del sistema**

Un inconveniente que podría plantearse respecto al uso de la factura electrónica es cómo se actúa en caso de inoperatividad de los sistemas de información.

En el caso de inoperatividad del sistema se deberá emitir y entregar el comprobante respectivo, utilizando el controlador fiscal o los comprobantes manuales (comprobante de resguardo), según corresponda hasta tanto esta Administración Federal apruebe otro procedimiento alternativo de respaldo.

Es decir, que los sujetos que opten por emitir los comprobantes electrónicos originales en línea, en caso de imposibilidad de utilizar el sistema, deberán contar de todas formas con factureros manuales con CAI. Estos comprobantes de resguardo serán autorizados por la AFIP como tales y no podrán exceder de cincuenta por tipo de comprobante. A su vez, tienen un plazo de vencimiento de dos años y una vez utilizados deberán ser informados a AFIP mediante el servicio "Comprobantes en línea".

Lo descripto anteriormente en algunos casos puede resultar redundante y costoso, por ejemplo pequeños monotributistas o empresas que prestan un servicio o venden un producto, donde no es necesario entregar la mercadería al cliente en el mismo momento. Para ellos otra alternativa posible, es generar la factura días posteriores y hacérsela llegar al cliente por algún medio. Esto es posible ya que la AFIP establece que pueden darse dos opciones respecto a la fecha del comprobante:

❖ **Con fecha consignada en la solicitud de autorización del comprobante:**

corresponde esa fecha.

❖ **Sin fecha:** la fecha de emisión será la del otorgamiento del CAE.

El documento autorizado deberá ser puesto a disposición del comprador dentro de los 10 días corridos contados desde la fecha de obtención del C.A.E.

## **II.5.6. Anulación de Facturas Electrónicas**

Las facturas electrónicas, por normativa, una vez autorizadas no pueden ser anuladas, ya que una vez que se le asignó el CAE el mismo se encuentra aprobado y emitido. En el supuesto de tener que volver atrás una operación que fue autorizada anteriormente, es decir que ya tiene validez fiscal por poseer CAE, deberá hacerse mediante la emisión de una nota de crédito que contenga los mismos importes y conceptos.

## **II.5.7. Justificación de AFIP**

Si bien la AFIP fundamenta públicamente la instrumentación obligatoria de factura electrónica en la necesidad de dotar de transparencia a las operaciones comerciales de los contribuyentes, y buscando así, disminuir la evasión fiscal, esto esconde a su vez otros objetivos.

Paulatinamente, este organismo ha ido sumando “adeptos” para captar datos sobre consumos de los contribuyentes - desde las emisoras de tarjetas de crédito, prestadores de servicios públicos, colegios privados, bancos, supermercados, etc. - trasladándoles de forma obligatoria parte de sus funciones de fiscalización. Y para completar este gran sistema de captación de datos ha generalizado la factura electrónica para casi todas las operaciones. De este modo la AFIP se nutre de variada información, casi en tiempo real, lo que le facilita la fiscalización masiva de los contribuyentes, buscando inconsistencias en las declaraciones juradas. Por ejemplo en el sector de empresas prestadoras de servicios públicos, como energía eléctrica, agua potable y gas natural, este medio tecnológico permite tener información transparente y fehaciente del usuario efectivo del servicio, sus consumos y datos del titular del inmueble. Lo cual permitirá a la AFIP analizar las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes y "cruzarlas sistémicamente " con la “realidad económica de sus operaciones”.

El consultor tributario Guillermo Fernández aseguró, en una nota para el portal *iprofesional*<sup>5</sup>, que “todo apunta a tener un monitoreo online de la facturación de cada contribuyente”. Adelantando que “a mediano plazo, la AFIP estará en condiciones de confeccionar la liquidación proforma del IVA, el cual es un proyecto futuro que ya han anunciado desde AFIP”. Y porque no, a largo plazo, la liquidación proforma del Impuesto a las Ganancias.

---

<sup>5</sup> <http://m.iprofesional.com/notas/207778-El-paso-a-paso-para-que-inscriptos-en-IVA-usen-la-factura-electrnica-desde-julio>

Por otro lado y, ya que se estima que con estas medidas la evasión disminuya significativamente, numerosos especialistas tributarios reclaman la disminución de las alícuotas de los diferentes impuestos. Este reclamo es impulsado por las recaudaciones récords informadas por AFIP.

"Llegamos a un momento en el que el avance de la tecnología en la administración del Estado se ha convertido en un indicador de seguridad jurídica y de transparencia sobre lo público. Ahora el desafío es emprender una administración tributaria más justa que permita el desarrollo del país y no el estrangulamiento de quien paga", especificó Sasovsky en la misma nota del diario digital iprofesional.

## **CAPÍTULO III: LA FACTURA ELECTRÓNICA COMO UNA TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN DENTRO DE LOS SISTEMAS DE LA EMPRESA.**

En los puntos siguientes se analizarán distintos aspectos de la factura electrónica, como una tecnología de información dentro de los sistemas de información de las empresas, desde el enfoque socio – técnico y abarcando las tres dimensiones.

### **III.1. Factura electrónica en el proceso de ventas. Flujograma.**

En este apartado se analizarán cada uno de los puntos del proceso de ventas que son afectados por la factura electrónica, detallando cómo impacta en cada uno de ellos y, en algunos casos, las distintas posibilidades que se abren.

Para complementar, en el Anexo I se encuentra un flujograma del proceso de ventas en cuenta corriente de una empresa, el que permite, de manera sencilla, ver que sectores se ven involucrados dentro del proceso y cómo éste se ve afectado por la factura electrónica.

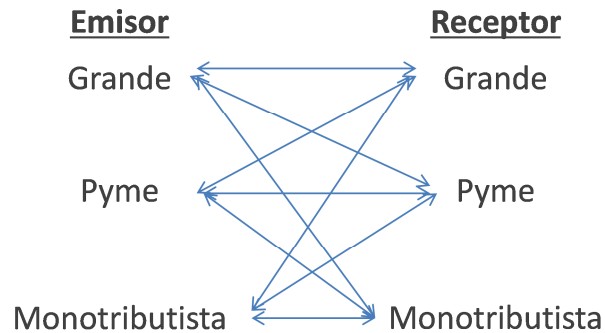
#### **III.1.1. Proceso de emisión**

La reducción y automatización de los procesos de emisión de facturas electrónicas dependen de muchos aspectos para lograr una implementación exitosa en el corto y largo plazo. Para determinar el éxito de la implementación el autor Mario Perez Villeda sugiere que se deberían responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué tipo de solución utilizarán para la emisión?
- ¿Cuál es el volumen de facturas a emitir?
- ¿Qué clientes realmente pueden recibir electrónicamente su factura y que pasa con los clientes que no la reciben electrónicamente?
- ¿Cuáles son los nuevos procesos internos a determinar, desde la emisión, entrega, recepción y pago de la factura?
- ¿Cómo se puede dar un seguimiento al documento electrónico?

### III.1.1.1 Distintas soluciones ofrecidas: Software enlatados o a medida. Desarrollo propio o outsourcing.

Existen diversas formas de emitir Facturas Electrónicas, dependerá de quien es el emisor y quiénes son sus clientes para decidir qué tipo de solución utilizar, a modo gráfico:



A la hora de implementar un sistema, una vez determinada la necesidad real de la empresa, hay que definir si se va a adquirir un paquete de software enlatado, o bien si hay que desarrollar un software a medida, y quién lo va a desarrollar.

Los empleados pueden desarrollar sus propios sistemas o la empresa puede contratar a una firma externa que realice algunos o todos los proyectos relacionados con el desarrollo de sistemas. El outsourcing (subcontratación) permite a las compañías enfocarse en lo que hacen mejor y, a la vez, delegar otras funciones en empresas que tienen experiencia en el desarrollo de sistemas. Sin embargo, el outsourcing no siempre representa la mejor alternativa para todos los negocios y por lo general genera una importante grado de dependencia.

Si la decisión se toma respecto a un enlatado, se recomienda analizar 3 opciones:

1. *Comprar una marca:* cuando ya existen en la empresa algunos módulos de software funcionando y se quiere ampliar el espectro.
2. *Comprar un producto:* cuando se toma la decisión de cambiar la totalidad del software existente y adquirir un sistema integrado que permita la gestión global de la organización.
3. *Comprar capacidad de realización:* cuando se adquiere un sistema integrado de software y además se complementa con la adquisición de hardware y los sistemas operativos que permiten que el software corra eficientemente.

Según las disposiciones de la Administración Federal de Ingresos Públicos de Argentina referidas a la factura electrónica, y, de acuerdo a la investigación realizada respecto a las soluciones existentes en el mercado para esta herramienta, a continuación se presenta un resumen de las distintas alternativas existentes para implementar la factura electrónica e integrarla a los sistemas de información de las empresas, teniendo en cuenta sus características y estructura:

1. Una de las opciones, generalmente para empresas grandes o pymes que cuenten con un sistema de información para su gestión, que emiten y reciben gran cantidad de facturas, es desarrollar una interconexión entre el propio sistema de la empresa y la página de AFIP (Web Service). A su vez, en este caso, existen dos alternativas:

- a. La empresa cuenta con un sistema enlatado: La mayoría de los proveedores de estos sistemas enlatados ya ofrecen una solución de factura electrónica a sus clientes, podemos citar como ejemplo sistemas como Tango Gestión, Bejerman, SAP, entre otros. En estos casos, el cliente solo deberá comprarlo y verificar que se adapte a sus necesidades.
- b. La empresa cuenta con un sistema desarrollado a medida: El desarrollador tendrá que brindar una solución dependiendo de las capacidades del mismo y las necesidades de la empresa.

2. Otra opción intermedia sería generando un archivo desde el sistema de la empresa, con la información de un lote de facturas sujetas a autorización, que pueda ser exportado al sistema SIAP de AFIP, utilizando el aplicativo “AFIP DGI – RECE – RÉGIMEN DE EMISIÓN DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS”, generando como resultado un archivo que se remite mediante transferencia electrónica a través de la página web de la AFIP, y obteniendo, finalmente, la respuesta con la aprobación o el rechazo de la AFIP a través del servicio “Ventanilla Electrónica para Factura electrónica”. Esta forma, si bien puede resultar sencilla de implementar, no lo hace de la forma más eficiente, y deja margen a la comisión de errores al estar traspasando archivos de un lado a otro.

3. En el otro extremo, la opción más sencilla de implementar, es utilizar el servicio de facturador on line de AFIP (Comprobante en Línea); para el cual solo es necesario contar con clave fiscal. Esta opción es de utilidad para contribuyentes que emitan muy pocas facturas al mes, por ejemplo, profesionales independientes que trabajan con pocos clientes. Pero podría resultar muy ineficiente si se trata de empresas con muchas operaciones de compra y venta,

ya que posee ciertas deficiencias, como pueden ser: a) al no estar integrada al sistema de gestión de la empresa, los datos deberán ser cargados en forma duplicada, b) no genera historiales, por lo que en cada oportunidad hay que cargar todos los datos del cliente, productos y precios. c) no genera informes o reportes de ventas.

4. Como otra opción, existen proveedores de sistemas de facturación electrónica que pueden llegar a adaptarse a las necesidades de la empresa. Estos son sistemas pequeños que permita generar las facturas, guardar los datos, enviarlas, administrarlas, archivarlas, etc. El propio sistema se conecta con la página web de AFIP para obtener el CAE.

Cuentan con ciertas funcionalidades que los diferencian y los hacen más beneficiosos respecto de otros sistemas como el facturador on line de AFIP. Tomando como base la información brindada en las páginas web de los proveedores de estos software se describen los siguientes ejemplos:

- a. *Facilidad de Adopción*: No se requiere de una gran inversión o de ser experto para utilizar esta tecnología. Se puede habilitar una cuenta y facturar en menos de 15 minutos y por cuenta propia.
- b. *Agilidad en el envío del comprobante electrónico*: Generar un PDF, bajarlo a la computadora, guardarlo, luego adjuntarlo a un email, y enviarlo al destinatario es algo redundante, tedioso (tal como sucede con el facturador on line de AFIP). Estos sistemas de facturación en general, permiten enviar el documento electrónico al cliente en forma inmediata, con un solo clic. Permiten elaborar una base de datos con la información de los clientes, entre ellas el correo electrónico.
- c. *Historial de facturas*: permiten tener un resumen a la vista de las facturas electrónicas efectuadas, en donde se puede filtrar, buscar, volver a enviar, imprimir, etc. Es algo que los sistemas gratuitos de AFIP no contemplan; ante cada consulta o inquietud que surja de alguna factura, habrá que recurrir a la búsqueda una por una.
- d. *Historial de datos*: Podrá generar una base de datos de sus clientes, productos, listas de precios; los que quedarán disponibles para su posterior uso.
- e. *Personalización*: Permiten adjuntar un logotipo a la factura electrónica, lo que es muy importante, sobre todo para quienes quieran distinguirse o dejar una buena impresión.

- f. *Seguimiento de la factura electrónica*: la mayoría de estos sistemas permiten verificar el estado de la factura: si está pendiente, si fue enviada, si fue vista por el receptor, si fue aceptada o rechazada, etc.
- g. *Centralización de la recepción de Facturas Electrónicas*: A su vez, como un servicio adicional de éstos software, permiten visualizar todas las Facturas Electrónicas de compras que se le han emitido a una empresa, es decir, colocando el número de CUIT el software trae todas las Facturas Electrónicas que otras empresas le hayan efectuado. Este concepto será ampliado en puntos posteriores.

Estos software pueden operar en forma online, desde internet, almacenando todos los datos en la nube, permitiendo facturar desde cualquier sitio con acceso a internet. Actualmente ya hay desarrollos de aplicaciones para dispositivos móviles.

Generalmente, el precio que cobran por este servicio es según la cantidad de facturas generadas, y con un importe mínimo. Es una solución económica y de rápida implementación, y en algunos casos permiten la importación de datos a los sistemas de gestión.

### **III.1.2 Formato de la factura electrónica:**

No existen requisitos formales respecto a la forma en que se debe proceder a la codificación de la factura electrónica, pero las modalidades más habituales según la enciclopedia digital Wikipedia son las siguientes:

- PDF. En general se usa cuando el destinatario es un particular, un profesional o una PYME cuyo único interés sea guardar electrónicamente la factura, pero no evitar volver a teclear los datos, ya que con este formato no se facilita el ingreso de los datos de la factura en el ordenador de destino.
- XML. Cuando el envío es de ordenador a ordenador, puede también utilizarse este tipo de sintaxis. Existen diversas variantes cuya convergencia se espera en el marco de las Naciones Unidas. Las más importantes son UBL respaldado por OASIS y GS1 respaldado por la organización del mismo nombre. En España la variante facturae (procedente de CCI-AEAT), respaldada por el Centro de Cooperación Interbancaria, la Agencia Tributaria y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio es la más difundida, y cuenta con sistemas de traducción a y desde UBL. Para este formato la forma de codificar la firma electrónica se denomina XAdES y se rige por la especificación TS 101 903.



En Argentina, el formato más usado es el PDF; y a pesar de ello, siguiendo la opinión del autor Bruno Consentino, este formato no concuerda con la lógica de la facturación electrónica, ya que esta tecnología supone el descarte del papel y todo lo asociado, y el PDF, al no permitir la disponibilidad de los datos intrínsecos de una factura electrónica, obliga al receptor de la misma a utilizar papel, insumos de impresión, archivado físico y tratamiento manual de los datos. Un PDF encripta los datos, es decir, no pueden extraerse, ni utilizarse. Quien recibe un PDF como comprobante electrónico, está asumiendo un costo administrativo que podría no existir (impresión, papel, carga manual de datos y archivado, entre otras cosas).

### **III.1.3. Envío o puesta a disposición de la factura electrónica al cliente**

Con el surgimiento de las telecomunicaciones aparecieron distintos medios para comunicarse. Estos permiten a las organizaciones llevar a cabo procesos y tareas a través del uso de eficientes redes de computadoras dejando atrás el tradicional correo postal, ocasionando ventajas tales como:

- Ahorro de costos de logística, sobre todo en empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos o quienes prestan sus servicios o venden sus productos a distintas provincias o al exterior.
- Mayor celeridad en la entrega, oportunidad de la información tanto en la recepción como en el envío.
- Permiten distribuir las funciones a países donde el trabajo se puede realizar con mayor rentabilidad, proporcionando la facultad de comunicación y análisis que requieren las empresas para dirigir transacciones y administrar negocios a escala global.

La modalidad de la puesta a disposición del documento electrónico por parte del emisor debe ser acordada entre las partes intervinientes, regulando las condiciones en que se desarrollarán las transacciones electrónicas (remisión por e-mail, puesta a disposición en una página web, etc.). En general, existen tres formas para que el cliente reciba la factura:

#### *1. En papel:*

Si bien esto se contradice con la naturaleza de la factura electrónica es común encontrarse con empresas que imprimen las Facturas Electrónicas generadas y se las entregan a sus clientes en formato papel de forma personal, o lo que es peor, continúan utilizando el correo postal con los costos que esto acarrea.

A pesar de que, claramente, en este caso se estarían desaprovechando los beneficios de esta herramienta, hay veces en las que el cliente exige que sea así, y la empresa debe cumplir, aunque le puede cargar un costo mayor al cliente en concepto de gastos de envío, cosa que hacen por ejemplo ciertas empresas de servicio de telefonía.

A su vez, en un caso determinado, esto es obligatorio. La resolución general 3685 de AFIP establece que cuando las facturas, recibos, notas de débito y de crédito, clase “B”, respalden operaciones con consumidores finales no comprendidas en el régimen de controladores fiscales, en las que se haya entregado el bien o prestado el servicio en el local, oficina o establecimiento, el emisor deberá entregar al consumidor la impresión de dichos comprobantes. Esto es un gran error del organismo de control ya que debería haber dejado la situación a libre elección del cliente.

### *2. Por correo electrónico:*

Como se verá en el Capítulo IV la mayoría de las personas entrevistadas utilizan como medio de puesta a disposición de sus facturas el correo electrónico. Si bien este medio acelera el proceso de envío, evitando gastos de logística, sobre todo cuando el emisor y su cliente se encuentran a distancias grandes, existen otras alternativas más eficientes y seguras de acuerdo a la envergadura de la empresa. Como se vio anteriormente, generar un PDF, bajarlo a la computadora, guardarlo, luego adjuntarlo a un email, y enviarlo al destinatario puede demandar muchas horas de trabajo de personas que podrían ser aprovechadas para otras tareas, agravándose en caso de empresas que emitan grandes cantidades de facturas.

Muchos sistemas efectúan este proceso de forma automática liberando estas horas de trabajo y evitando errores humanos, como por ejemplo que alguien olvide de enviar una factura y por ese motivo, ocasione el retraso en el cobro de la misma.

### *3. Puesta a disposición en Internet:*

A través del uso de redes informáticas, los sistemas de información interempresarial les permiten compartir información crítica, utilizando modernas tecnologías.

- a. *Extranet:* Una extranet es una red basada en tecnologías web que permite solo a algunas personas externas a la organización, como socios de negocios y clientes, el acceso autorizado a recursos de la intranet de la organización. Las compañías pueden transferir todas o la mayoría de sus actividades de negocios a un sitio extranet para sus clientes corporativos. Por ejemplo los clientes de una empresa,

con usuario y contraseña, pueden acceder a la extranet y bajar sus Facturas Electrónicas, rastrear envíos, ordenar productos, realizar pagos electrónicos, etc.

- b. *EDI (Electronic Data Interchange)*: El EDI es el intercambio, mediante computadoras, de datos y documentos tales como órdenes de compra, facturas y notificaciones de cobro, en un formato estándar universalmente aceptado, que se realiza entre una empresa y sus asociados comerciales (fundamentalmente clientes y proveedores).

El EDI es un componente vital y estratégico para el intercambio seguro y en tiempo de la información de negocios. Difiere de las formas más elementales de comunicación electrónica, ya que suele proveer de un flujo de información completamente integrado con las aplicaciones de la empresa y estandarizado con el mundo exterior. Comparado con el e-mail, se diferencia en que se ocupa exclusivamente de transacciones comerciales, mientras que el correo electrónico posee la flexibilidad de ser utilizado adicionalmente para enviar mensajes y archivos de todo tipo. El beneficio del EDI se centra en el incremento sustancial de la productividad empresarial, ya que permite intercambiar datos sin tener que ingresar nuevamente la información de las transacciones de negocios, ya almacenada en los archivos de sus computadoras. Usando EDI, una empresa puede enviar documentos directamente desde las aplicaciones internas que manejan los datos de sus negocios a los sistemas computarizados de sus asociados comerciales, sin intervención humana. En consecuencia, minimiza la cantidad de personas involucradas en el manejo de la información y, consecuentemente, elimina la cantidad de errores y retrasos que acompañan el procesamiento manual de los documentos.

Simplificando los procedimientos de la empresa para hacerlos más efectivos, el EDI puede ayudar a la organización a controlar sus costos, aumentar su eficiencia e incrementar los niveles de servicio a sus clientes. Al mismo tiempo, permite realizar ahorros muy significativos al disminuir los requerimientos administrativos y los puntos de pedido para mantener en un nivel mínimo los inventarios.

El EDI es una práctica bastante común en Estados Unidos y Europa, no así en Argentina, aunque es posible citar algunos casos donde ha sido adoptada:

- En el Sistema María que interconecta las actividades de la Aduana, los importadores, despachantes, bancos y transportes.
- También ha sido adoptada parcialmente por algunos supermercados y empresas automotrices en relación con algunos de sus proveedores.

A la hora de utilizar estas tecnologías es bueno que el mismo sistema dispare una notificación a las partes involucradas, quizás por medio de correo electrónico o mensaje de texto al celular, de la actualización de la información ocurrida, por ejemplo frente a la emisión de una factura nueva.

#### **III.1.4. Envío de información adicional**

Como se dijo en el capítulo anterior, una de las grandes ventajas innovadoras que han surgido con el uso de los documentos electrónicos es que, en cuanto al mensaje informativo, permite integrar información textual e información visual, fija o móvil, y sonora, gracias a la tecnología digital. Es así que muchas empresas aprovechan este canal para poner a disposición del cliente, además de la factura en sí, publicidades de nuevos productos, ofertas, estado de cuenta, entre otros, los que pueden ser efectuados con formatos muy creativos.

#### **III.1.5. Seguimiento del comprobante emitido**

Gracias a la tecnología, muchos de los sistemas actuales permiten conocer el estado de la factura emitida en cuanto al receptor, es decir, es posible verificar si una factura ha sido correctamente enviado, recibida, vista o no, por el cliente. Esto permite agilizar el sector de cuentas por cobrar, reducir los plazos de cobro en ciertos casos, ya que por ejemplo una de las respuestas más frecuentes ante el reclamo del no pago de una factura es la no recepción de la misma. A su vez el documento electrónico permite estar siempre disponible, superando así casos como el extravío de la factura en papel, ya que es muy común que estas se traspapelen.

#### **III.1.6. Pago electrónico**

El pago electrónico es otro servicio que se puede integrar al proceso de cuentas por cobrar consiguiendo así agilizarlo. Por ejemplo, al enviar la factura electrónica podría a su vez colocar un link para que los clientes puedan pagarla en ese mismo momento con medios de pago electrónico. Algunas soluciones para el pago electrónico existentes en el mercado son pagomiscuentas.com, linkpagos.com, TodoPago, transferencias bancarias, interbanking, entre otros.

Los beneficios de la transferencia electrónica de fondos radican en sus reducidos costos administrativos, su mayor eficiencia, su registro simplificado y una mayor seguridad. Todos los grandes bancos y muchos de los más pequeños, permiten que sus clientes paguen sus facturas en línea. Los bancos están ansiosos por ganar más clientes que paguen sus facturas en línea, pues tales clientes tienden a permanecer con el banco más tiempo, manteniendo saldos de efectivo más altos y usar más productos bancarios. Para estimular el uso de este servicio, en Estados Unidos, muchos bancos eliminaron las tarifas asociadas al pago de facturas en línea.

Al estar vinculadas la factura y el pago, el sistema de gestión podría, con la información, hacer de forma automática las conciliaciones bancarias, reduciendo las horas hombre que hoy se requieren para esta tarea y disminuyendo la probabilidad de cometer errores. Este tema debería ser planteado a una persona de informática, para que considere su viabilidad. Pero, en casos como este, se remarca la importancia del involucramiento de las personas que tienen estos conocimientos técnicos, ejemplo contadores, ya que si se deja en manos meramente de un informático y nadie le plantea estas necesidades, seguramente las dejará de lado, ya que no las conoce.

### **III.1.7. Envío interno de la factura**

La comunicación entre los distintos sectores dentro de la empresa podría llegar a agilizarse en gran medida con estos nuevos medios electrónicos. Así como se habló sobre extranet para la comunicación con clientes y proveedores (externos), para la comunicación interna existen las intranets. La tecnología que se utiliza para crear internet también se aplica dentro de las compañías y organizaciones con el fin de crear intranets, que es una red interna basada en tecnologías web que permite al personal de una organización intercambiar información y trabajar en proyectos conjuntos.

Las facturas de ventas pasan por varios sectores de la organización. Si se piensa en el proceso por el que transcurre una factura en papel, esta se imprime generalmente en original, duplicado y triplicado, y las mismas van circulando por los distintos sectores de la organización, sujetas a distintos controles, identificándolos con firmas o sellos, corriendo riesgos de extravíos o daños, ocasionando demoras entre estas idas y vueltas, pudiendo producirse acumulaciones de documentos en un sector particular en caso de que la persona encargada se encuentre fuera de la empresa, por ejemplo visitando otra sucursal, por un determinado período de tiempo.

Con la factura electrónica todo este proceso se agiliza, la factura puede encontrarse a disposición de cada uno de los involucrados en una intranet, a la cual se puede acceder desde cualquier lugar de la compañía. Pudiendo las facturas, ser sujetas a controles y aprobaciones por los distintos usuarios, y una vez autorizadas por unos pasar a estar a disposición de otros. Por ejemplo, muchos sistemas de gestión contemplan la posibilidad de incorporar autorizaciones de varias personas para que la factura o documento avance por el proceso administrativo. La factura va pasando por distintos “estados” a medida que es autorizada por cada uno de ellos: pendiente de autorización, autorización parcial, autorizada, pagada.

### **III.1.8. Archivo**

Uno de los grandes cambios que trae aparejado la factura electrónica es el proceso de archivo, ya que con el uso creciente de estos comprobantes electrónicos se pueden obtener beneficios tales como:

- Mayor seguridad en el resguardo de los documentos;
- Mayor agilidad en la localización de la información;
- Ahorro en los costos de almacenamiento, eliminación de espacios físicos para el almacenamiento de documentos históricos.

Hoy en día, por obligación fiscal, las facturas en papel deben efectuarse como mínimo en dos copias (original y duplicado), de las cuales, el original debe ser archivado por el receptor de la factura y el emisor conserva el duplicado o la matriz en la que se registra su emisión.

Tanto el viejo Código de Comercio Argentino derogado, como el nuevo Código Civil y Comercial Argentino vigente a partir del 1 de agosto del 2015, que sustituye al primero, establecen la obligación de conservar estos documentos por el término de 10 (diez) años desde su fecha, tanto por parte del emisor como del receptor.

La AFIP a través de la Resolución General 3685/2014 establece un régimen especial y opcional para la emisión y almacenamiento de duplicado electrónico de comprobantes. A través de este régimen los sujetos que revistan el carácter de inscriptos o exentos en el Impuesto al Valor Agregado y emitan sus factura por medio electrónico, podrán almacenar electrónicamente el duplicado del comprobante emitido, contando previamente con la

autorización de AFIP para hacerlo y cumpliendo los requisitos que establece la mencionada resolución en sus Anexos II y III.

Entre los requisitos establecidos se encuentran: el almacenamiento se realizará por mes calendario -dentro de los primeros quince (15) días del mes inmediato siguiente a aquel en el cual se haya producido la emisión del comprobante-, en un soporte con características de única grabación y múltiples lecturas. A su vez, se deben resguardar dos copias de los archivos en soportes independientes y en lugares que aseguren su integridad y protección física. Las copias deberán encontrarse a disposición del personal fiscalizador de AFIP en el momento en que ésta así lo requiera, y conservarse una de las copias en el domicilio fiscal declarado por el responsable y la otra, en una edificación que diste en más de doscientos metros de la primera. Ambos domicilios deben ser informados a AFIP.

La AFIP podrá intimar al contribuyente para que constituya un nuevo domicilio para el resguardo de dicha información si cuenta con elementos fehacientes que denoten que dicha edificación presenta indicios evidentes de riesgo para el resguardo de la información almacenada en soportes electrónicos, e incluso podrá excluir a los contribuyentes de este régimen en caso de incumplimientos.

Para solicitar la adhesión al régimen los sujetos deben cumplir ciertos requisitos:

1. Tener actualizada la información sobre su actividad económica.
2. Mantener actualizado su domicilio fiscal declarado ante AFIP.
3. Tener presentada la última declaración jurada de Impuesto a las Ganancias y las últimas 12 declaraciones juradas de Impuesto al Valor Agregado.
4. Disponer y utilizar un sistema informático de facturación que permita la emisión y el almacenamiento, en forma centralizada, de los duplicados de los comprobantes. El almacenamiento centralizado de los datos podrá realizarse en tiempo real o mediante su posterior incorporación a los archivos correspondientes, dentro del plazo establecidos previamente.

No se admitirá el ingreso manual de la información correspondiente a los duplicados, salvo excepciones taxativas detalladas en la resolución, como por ejemplo, comprobantes emitidos manualmente ante inoperatividad de los sistemas electrónicos.

Existen sujetos excluidos, que no pueden optar por este régimen, estos están detallados en el art. 14 de la misma resolución, y entre ellos se encuentran los sujetos declarados en quiebra, denunciados penalmente, etc.

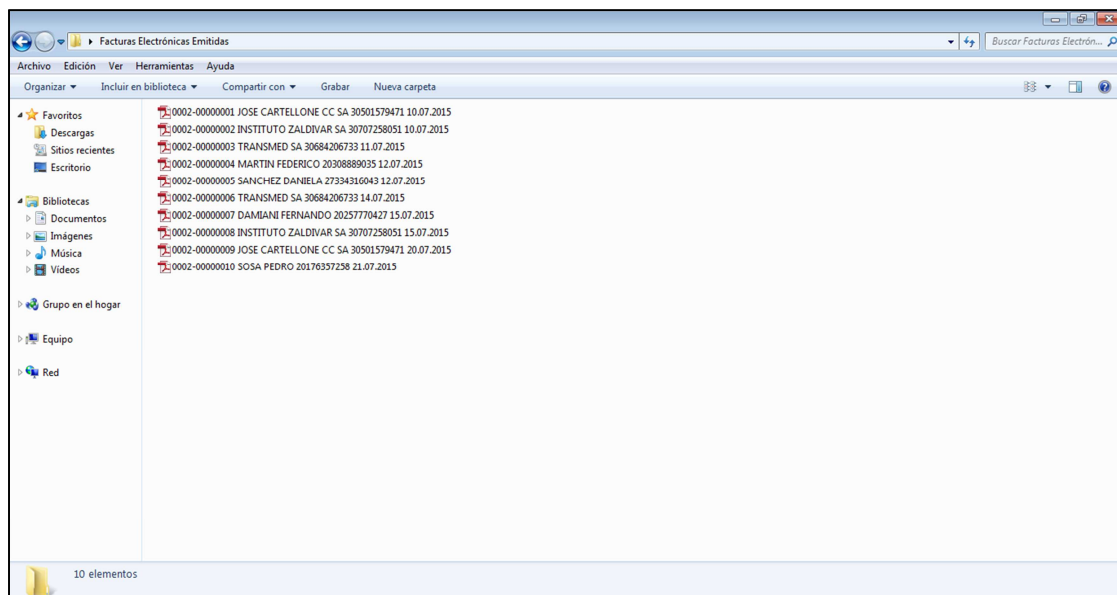
Considerando que actualmente en Argentina el formato más usado para las facturas electrónicas es el PDF, es importante mantener organizada y estandarizada la forma en que se archivan estos documentos electrónicos.

Para que el acceso a esta información sea eficiente y eficaz se propone la siguiente metodología de archivo: Partiendo del entorno de una Intranet, con la seguridad informática que se requiere, se podría generar una carpeta denominada “Facturas Electrónicas Emitidas” y dentro de ella guardar las facturas emitidas en formato PDF. El nombre de cada archivo debería contener la información necesaria para una correcta y ágil búsqueda. Una forma podría ser la siguiente:

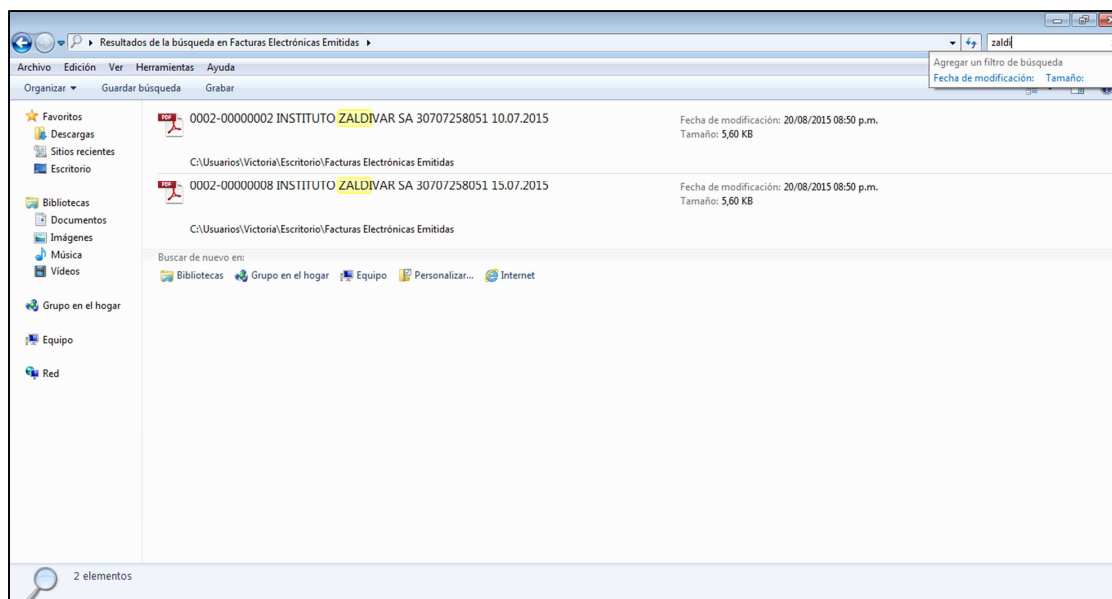
“Punto de Venta”-“N°de Factura”-“Nombre o Razón Social”-“CUIT”-“DD.MM.AAA”

De esta forma mediante el comando “Buscar” se puede rastrear fácilmente la o las facturas colocando como palabra claves cualquiera de los datos contenidos en el nombre.

Para una visualización más gráfica, se acompaña la siguiente figura:







### **III.2. La factura electrónica en el proceso de compras y pago a proveedores**

A diferencia de los emisores de facturas electrónicas, que tienen sus procesos prácticamente resueltos, respecto a la recepción de Facturas Electrónica, como se verá en el Capítulo IV, en general se observa que los usuarios no han tomado ninguna medida especial al respecto, sino que continúan con el procedimiento administrativo tradicional: las facturas electrónicas llegan desde distintos mails, páginas web, extranets, y en distintos formatos, lo que lleva a tener que imprimirlas, organizarlas, “tipearlas” para la carga manual al sistema y archivarlas de la misma manera que se hacía antes con la factura en papel. Es decir que, en general, los receptores de facturas electrónicas no han podido abandonar los procesos manuales, afrontando los costos que esto implica. Y ya que todo emisor es a su vez receptor, es que todas las empresas e individuos presentan el mismo problema.

Sin embargo, la recepción de facturas electrónicas es un modelo que permite reducir costos y agilizar el procedimiento. Sobre todo en las empresas que tienen un volumen importante de recepción de facturas o que tienen un importante grupo de proveedores, estos son los que tendrán un retorno mayor y de una manera más rápida si invierten en estas herramientas.

La integración de la factura electrónica con sus proveedores tienen las siguientes ventajas en su implantación:

- Reducción de tiempos de validación
- Integración con el proceso de verificación

- Resguardo electrónico comparado con el papel
- Reducción de personal en la verificación de facturas
- Reducción de errores
- Agilización en el proceso de pagos
- Notificación en línea a proveedores
- Reducción en los tiempos de aclaraciones

Los proyectos de recepción de facturas electrónicas deben de realizarse conjuntamente con otras áreas de las empresas para establecer un frente común en los procesos de recepción, en donde se involucran las áreas de almacén, contabilidad, logística, compras y sistemas.

El éxito de una recepción en gran parte se debe a 6 factores muy importantes:

- El poder de convocatoria de la empresa con sus proveedores
- El nivel tecnológico de los proveedores / receptor
- El grado de integración con los proveedores
- No cobrar a los proveedores por el envío de Facturas Electrónicas
- Eliminar en la medida de lo posible a los intermediarios (ya que le cobran al proveedor para enviar la factura a sus clientes)
- El uso de la factura electrónica en el país.

El Sr. Bruno Consentino, CEO y Co Fundador de la empresa FacturaciónWEB, dedicada a software de facturación online, dijo en su blog<sup>6</sup> "Descubrimos que la solución no era integral y que se presentaba un importante problema para los receptores de facturas electrónicas, no se efectivizan los beneficios que la facturación electrónica supone", refiriéndose a eliminar costos en papel, insumos de impresión, archivado, etc. "Las Empresas emisoras de facturas electrónicas, trasladan su costo de emisión al receptor", agrega el CEO. "Hoy, en una empresa tipo, el 80% de las facturas recibidas llegan por email o deben ser bajadas desde los sitios de proveedores (Ej. telefonía), obteniendo generalmente un PDF. Y el 20% aún se reciben en papel tradicional. Por esto, los receptores terminan imprimiendo las facturas electrónicas recibidas, cargando manualmente sus datos y archivándolas en papel. Esto es redundante, ya que una factura electrónica está compuesta por datos que deberían ser útiles para ambas partes" insiste Bruno Cosentino. "Por eso en FacturaciónWEB, a pesar de

---

<sup>6</sup> <http://comunicadoshoy.com/noticias-ciencia-y-tecnologia/internet/143-As-funciona-la-nica-Comunidad-de-Facturaci-n-Electr-nica-en-Argentina.html#.VKq661qhJAg.blogger>, 15 de Julio de 2015.

que se puede utilizar, desestimamos el PDF”. Y agrega, “en Argentina debido a la reciente Resolución General 3685 de AFIP, los comprobantes electrónicos recibidos deben ser almacenados de manera electrónica, entonces todo lo que se haga manualmente o en papel, son pasos en falso”.

En el anexo II de esta investigación se incorpora un flujograma del proceso de compras y pago a proveedores y en los puntos siguientes se tratará cada uno de los temas que son afectados por la factura electrónica dentro de este proceso.

### **III.2.1. Centralización de la recepción de facturas electrónicas**

Una práctica común de las grandes empresas es centralizar la recepción de facturas electrónicas en una sola cuenta, este procedimiento se aplica para evitar la recolección desde múltiples canales según el proveedor. Por ejemplo, es habitual que se genere una dirección de mail donde se recibirán todas las facturas electrónicas o los avisos de que éstas se encuentran disponibles. Además, existe software que les permite visualizar todas las facturas que otros usuarios le han efectuado de acuerdo a su número de CUIT, esto permite obtener las facturas de forma inmediata, sin tener que esperar que el proveedor la envíe por algún otro medio.

Si bien esto suena muy beneficioso, tiene un inconveniente, ya que como se vio en puntos anteriores, existen diversas formas de emitir facturas electrónicas, desde distintos software, y en general, estos permiten ver sólo las facturas que le han efectuado sus proveedores que utilizan el mismo software. Para solucionar esto, ampliando e integrando todos estos software existentes es que se busca impulsar un concepto único y uniforme: una Comunidad de Emisores y Receptores de Facturas Electrónicas. Y para ello surgió la Cámara de Integración e Intercambio de Comprobantes Electrónicos, que representa un espacio de intercambio de comprobantes electrónicos que permite a las entidades vinculantes, subir o recibir comprobantes electrónicos de sus usuarios, independientemente de que sistemas utilicen. Cabe aclarar que solo sistemas con movimientos de más de 10.000 comprobantes mensuales pueden vincularse de manera directa a esta comunidad, pudiendo las empresas más pequeñas (con menor cantidad de facturas emitidas), para no ser excluidas, adherirse a software gratuitos disponibles en internet. Los cuales, al estar vinculados a esta cámara le

permitirán formar parte de esta “comunidad” de facturación electrónica sin necesidad de efectuar grandes volúmenes de facturas.

En una comunidad todos los miembros emiten y reciben sus comprobantes desde un único lugar y en un único formato (abierto) que es útil para la contraparte. Esto permite subir comprobantes de ventas, para que sus destinatarios los retiren desde sus cuentas, y a la vez, buscar comprobantes de compras que otros usuarios le hayan destinado y que estén disponibles, todo desde una única cuenta.

Siguiendo a Bruno Consentino en su blog <sup>7</sup> “Podremos, desde la plataforma, invitar a nuestros proveedores a formar parte de la comunidad. Ellos recibirán acceso gratuito a la plataforma y a la Cámara de Intercambio e Integración de Comprobantes Electrónicos, y dispondrán de un sistema de carga de comprobantes que efectúen desde otros sistemas (probablemente igual práctico que enviar un email), o bien, como hasta el momento, de una cuenta de generación de facturas electrónicas. Al igual que en una red de social, se puede buscar e invitar a proveedores y clientes vinculados a su negocio, pero con fines productivos. A su vez, cada usuario invitado, al adherirse, es provisto gratuitamente de una cuenta con las mismas características, es decir, también puede vincular a sus proveedores y clientes. Esto permite además de generar, enviar y recibir los comprobantes electrónicos de nuestros proveedores, todos en un único lugar. Esto es muy importante considerando las intenciones de AFIP de avanzar sobre el IVA proforma. Para esto será fundamental tener a mano un historial de nuestras compras”.

La Resolución General 3685/2014 de AFIP estipuló que desde 1 de enero de 2015, determinados contribuyentes están obligados a presentar de manera detallada todas sus operaciones de compras y ventas mediante un aplicativo de la misma AFIP. Con el uso de estas tecnologías esta información se puede obtener en tiempo real para todos los miembros de la comunidad y lista para ser presentada al fisco. Es por ello que es tan importante que todos nuestros proveedores utilicen también estos sistemas, ya que ellos aportan la información de compras.

### **III.2.2. Validación automática de la información**

Por lo general, en las empresas, una factura que cumple con los requerimientos fiscales y legales no podrá ser contabilizada y pagada sin antes realizar la validación de la

---

<sup>7</sup> <http://facturacionweb.blogspot.com.ar/2014/12/cumplimiento-de-la-nueva-rg-3685-de.html>, 15 de Julio de 2015

información electrónica contra la información comercial y de negocio que se establecen en las empresas. Según la empresa, se pueden encontrar facturas con orden de compra, sin orden de compra, de servicios, facturas en consignación, facturación por cuenta de terceros, etc. Y según los procedimientos internos de la misma se deberán realizar diferentes verificaciones cruzando esta información, lo cual requiere de horas hombre dedicadas a esto. Con la factura electrónica estas verificaciones pueden realizarse de manera más automatizada, por ejemplo, el sistema automáticamente cruza la información necesaria, aceptando las facturas que cumplen con los requisitos y frenando las que contengan errores, las que deberán ser revisadas por personas de forma razonable para continuar el proceso. Si bien este proceso logra un ahorro importante de horas de trabajo y evita fallas humanas de control, según lo investigado solo unos pocos proveedores de sistemas ofrecen esta solución, y volviendo a remarcar el tema, esto debería ser planteado a los profesionales de sistemas por las personas que contengan estos conocimientos, que conozcan estos procedimientos, recalcando así la importancia del rol del contador.

A su vez, como se dijo al principio de este punto, la factura también debe ser sometida a controles fiscales y legales, y con la factura electrónica estos controles se efectúan de forma automática por AFIP al otorgar el CAE. Si no cumple los requisitos, AFIP rechazará la factura o emitirá un CAE con observaciones. Y esto es un beneficio, por ejemplo, a quien no lo ha pasado recibir una factura de un proveedor y al tiempo darse cuenta que tenía el CAI vencido, debiendo corregir posteriormente con notas de crédito y re facturación, duplicando el trabajo. Además existe la posibilidad de que el sistema, conectándose vía Web Services con la AFIP, informe si la factura es apócrifa o no.

### **III.2.3. Procesamiento de transacciones**

Desde un punto de vista técnico, los sistemas de información deberían adecuarse para captar automáticamente los datos de la factura, permitiendo el procesamiento instantáneo de la información, análisis y presentación de informes. Liberándose así de las tareas meramente operativas, evitando errores de procesamiento de datos por la intervención manual y concentrándose en lo que sea más necesario para generar información útil y oportuna para la toma de decisiones.

Existe software que permite que cada vez que un proveedor emite o carga un comprobante electrónico a la plataforma, con tan solo colocar "Enviar", el cliente o receptor dispone de la factura en cuestión y de todos los datos que la integran al instante. Todos estos datos (precios, cantidades, productos, códigos, IVA, etc.) son exportables en un archivo

estándar para ser incorporados al sistema de gestión del receptor con un par de Clicks, evitando el tratamiento manual de datos.

Pero dependerá del poder de la empresa sobre sus proveedores para conseguirlo, ya que es necesario que todos se adecuen al mismo proceso y utilicen el mismo formato. Por ejemplo PAMI (Programa de Atención Médica Integral, obra social de jubilados y pensionados de Argentina) establece en su reglamento de compras que sus prestadores presenten sus facturas de manera electrónica y mediante un procedimiento específico. Lo que la entidad obtiene es acceso a los datos de las facturas de manera directa, eliminar papel, procesos de carga de datos manuales, evitar archivado físico e impactar los datos de compras directamente en su ERP o sistema de gestión.

#### **III.2.4. Computo oportuno del crédito fiscal**

Recibir todas las facturas de compras en una única cuenta de recepción e integrar los datos de las mismas en sus sistemas de gestión de forma automática, permite entre otras cosas el cómputo oportuno del crédito fiscal, ya que muchas veces con las facturas en papel y el proceso manual que estas requieren, es posible que las mismas no sean cargadas oportunamente al sistema y por ende, no sean tomadas en cuenta para la liquidación del Impuesto al Valor Agregado en el mes que corresponde. Si bien el crédito fiscal de una factura cargada en meses posteriores al que correspondía puede ser tomado en liquidaciones de IVA posteriores, esto ocasiona la pérdida de ciertos beneficios financieros, que serán más o menos importantes según el importe de la factura, sobre todo en países donde existe un índice alto de inflación, como Argentina.

#### **III.2.5. Archivo de la factura electrónica recibida**

Como se vio anteriormente, hoy en día, las pymes y profesionales emiten sus facturas de distintas formas. Una empresa tendrá proveedores que emiten facturas en formato electrónica y proveedores que las emiten en papel. Esto trae aparejado complicaciones en el proceso de almacenamiento.

En España por ejemplo el contribuyente puede optar por almacenar todas sus facturas (emitidas y recibidas) en formato digital o hacerlo en formato papel. Si se desea almacenar todas las facturas en papel, existe la posibilidad de convertir las facturas recibidas en formato

electrónico (imprimirlas) y conservarlas en papel. Si por el contrario se desea aprovechar los beneficios de esta tecnología y almacenar todas las facturas en formato digital, el organismo de control de ese país permite digitalizar las facturas recibidas en formato papel pero para ello se requiere que el contribuyente haya previamente homologado un software de digitalización certificada.

En Argentina no hay ninguna reglamentación al respecto, solo está previsto, y de forma optativa, el almacenamiento electrónico del duplicado de las facturas electrónicas emitidas, según la Resolución General 3685/2014 de AFIP. Solo existe la obligación dado por las normas de fondo de conservar la documentación original comercial por el plazo de 10 años.

Sería interesante, ya que el uso de la factura electrónica se ha extendido mucho en este último año y que tiende a su uso generalizado, que se efectuó un archivo digital de las mismas con los requisitos que deben ser necesarios para su seguridad y conservación durante los plazos necesarios. Esta organización debe ser un trabajo conjunto entre informáticos, contadores y usuarios, entre otros, e implica:

- Ahorro de espacio físico de almacenamiento,
- Disminuye las horas de trabajo para ordenar el archivo, ya que si bien todo archivo, físico o digital, debe estar bien ordenado para que sea útil, no es lo mismo trabajar sentado frente a una computadora, a trabajar dentro de una habitación llena de papeles, cajas, estanterías, que hasta puede implicar ciertos riesgos.
- Facilita la búsqueda de comprobantes cuando sean necesarios,
- Al estar el comprobante disponible en formato digital, evita tener que volver a guardarlo en el lugar correspondiente luego de usarlo.

### **III.3. Otros aspectos organizacionales y administrativos**

Como se dijo en el Capítulo I, para que una implementación de tecnología de información sea exitosa se deben contemplar tanto aspectos tecnológicos como administrativos y organizacionales del tema. Y, de estos dos últimos aspectos, es que surge la importancia del involucramiento de los profesionales contadores. En general, muchos proyectos de incorporación de tecnología fracasan porque:

- No se interpretan correctamente las necesidades del usuario;
- No se gestiona el proyecto, es decir, manejar los recursos que permitan cumplir con el proyecto con los costos, en el tiempo y con la finalidad prevista.
- No se hace la gestión del cambio en forma adecuada, haciendo hincapié en que siempre hay que contemplar los cambios que afectarán a las personas.

En este punto se analizarán cada uno de los temas organizacionales y administrativos, no considerados anteriormente, y que se deben tener en cuenta a la hora de implementar la factura electrónica en una organización.

### **III.3.1 Otros aspectos organizacionales de la factura electrónica**

En este punto se tratarán algunos aspectos de la dimensión organizacional del estudio de los sistemas de información, teniendo como base a los autores Ralph Stair y George Reynolds.

#### **III.3.1.1 Impacto en las personas. Resistencia al cambio**

Como se observa en los puntos anteriores, con las tecnologías de información es posible agilizar, multiplicar, amplificar y mejorar los procesos de la empresa, pero, si no se cuenta con buena gente, no habrá tecnología en el mundo que haga que esa organización funcione. La gente es lo más importante que una organización tiene. Los problemas más serios de los proyectos de tecnología informática están en lo que no se ve, que es la resistencia de la gente, esta es la principal dificultad que se presenta al incorporar sistemas.

Para el caso de la factura electrónica, la gente debe estar convencida de su utilidad y de sus beneficios, se le debe mostrar cómo ésta ayuda a simplificar su labor, quitándole parte del trabajo operativo y permitiéndole utilizar ese tiempo para otras tareas. Esto será muy difícil de lograr si las personas encargadas de la implementación no están convencidas de ello.

Así como cambian los procesos, también se deberá modificar la forma de trabajar de las personas, por lo cual deberán ser capacitadas y motivadas para el cambio. Se deberá realizar un plan y seguimiento adecuados.

#### **III.3.1.2 Efectos en la cultura**



La cultura es un conjunto de formas de pensar y creencias que comparte un grupo, tal como un país. La cultura organizacional consiste en las prácticas y convicciones de una empresa, que incluye creencias, maneras de tomar decisiones y valores comunes. Esta cultura organizacional se va formando con el tiempo, a medida que transcurren los años, sin embargo puede ser implantada de forma rápida instituyendo algunas políticas claves.

Se hace referencia a este tema en esta investigación, ya que la cultura organizacional puede tener un impacto positivo o no en el desarrollo exitoso de los modernos sistemas de información, así como en la implementación de tecnologías de información tales como la factura electrónica.

Como se verá en el Capítulo IV es distinta la importancia que se le da a los Sistemas de Información y a las Tecnologías de Información en las distintas organizaciones, y esto impactará en que el resultado de la incorporación de la factura electrónica a los procesos de la organización produzca sus mayores beneficios o, al contrario, sea una carga más, demorando los procesos.

Hay dos ideas interesantes que pueden surgir con la factura electrónica:

1. El incentivo a utilizar y aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías.
2. La disminución del uso del papel, generando responsabilidad con el medio ambiente.

#### **III.3.1.2.1 Aceptación de la tecnología**

Si bien el grado de asimilación y el uso de tecnología en las compañías es muy variable, se espera que un alto grado de difusión, infiltración, satisfacción y aceptación de ellas dentro de la organización, genere un desempeño y rentabilidad mayores.

Existe un modelo de aceptación de tecnología que especifica los factores que pueden llevar a tomar mejores actitudes en relación con los sistemas de información, junto con una mayor aceptación y uso de dichos sistemas en la empresa. Entre esos factores se incluyen la utilidad percibida de la tecnología, la facilidad de su uso, la claridad del sistema de información y el grado en que la organización se apoya en su empleo.

Se puede determinar el uso real de un sistema de información según el nivel de difusión e infiltración de la tecnología.

- La difusión de la tecnología se refiere al grado en que ésta se encuentra diseminada en la empresa. Una organización en la que la mayoría de los

departamentos cuenta con numerosas computadoras y eficientes sistemas de información tiene un alto nivel de difusión de la tecnología.

- La infiltración de tecnología, es el grado hasta el cual ésta penetra en un área o departamento determinado.

Respecto a la factura electrónica su difusión e infiltración dentro de la organización seguramente incentivará al uso de otras tecnologías, por ejemplo, a la utilización de documentos digitales de todo tipo y en todas las áreas de la organización, potenciando así los efectos benéficos.

### **III.3.1.2.2 Reducción del uso de papel. Responsabilidad Social Empresaria.**

Si bien en Argentina el enfoque general de la factura electrónica está dado por los aspectos impositivos de la obligación, lo cierto es que, al margen de lo obligatorio, y además de hacernos las vidas más prácticas y simples, al leer los siguientes números, es posible que se replantee el porqué de utilizar esta tecnología.

La organización PayItGreen Alliance, grupo de compañías financieras de Estados Unidos que educa y anima a los consumidores y empresas para que eliminen el uso del papel en sus vidas financieras, asegura que solo el pago de facturas de forma electrónica provocaría grandes impactos en el medio ambiente. Según sus estimaciones, un hogar promedio en Estados Unidos realiza siete pagos de facturas de papel al mes, si solo 10% de la población estadounidense pagara sus facturas en línea, el ahorro ambiental se traduciría en más de 75 millones de libras de papel (34 millones de kilogramos), casi 1 millón de árboles y 2 millones de libras (900mil kilogramos) de gases de efecto invernadero por mes<sup>8</sup>.

Con el uso de la factura electrónica, el ahorro, claramente, sería mucho más significativo, ya que se elimina todo tipo de papel. Y se sorprenderán al leer la siguiente información proporcionada por un profesional mendocino dedicado laboralmente a la factura electrónica: “En la actualidad, en Argentina

- Se utilizan aproximadamente 6.000 millones de hojas de papel al año, de las cuales el 30% están destinadas a operaciones comerciales.
- A su vez, para producir estas 1.800 millones de hojas destinadas a facturas en papel que serán consumidas en Argentina en 1 año:

---

<sup>8</sup> Mc Millan, Robert, “CNN cyberattack called Off” CIO, 19 de abril de 2008

- Se requieren 600 millones de litros de agua limpia y luego 67 millones de litros de agua altamente contaminada se vierten en los ríos.
- Se consumen 300 MW mensuales de electricidad, lo equivalente al consumo de 300 hogares, y 27.000 litros de combustibles residuales.
- Debido a estos procedimientos se talan 90 km<sup>2</sup> de árboles por día en el mundo. El área más afectada son los bosques latinoamericanos.
- No puede omitirse la liberación elevada de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.<sup>9</sup>

Es decir que, no solo se reduce el uso del papel, sino también los recursos necesarios para su elaboración, los insumos de impresión de facturas, el correo tradicional y los costos ocasionados por el traslado, etc. Provocando un alto impacto en el medio ambiente natural. Y, ya que los aspectos comerciales tienen alta importancia en estos números, herramientas como la factura electrónica contribuyen a la idea de Responsabilidad Social Empresaria que se va inculcando de a poco dentro de la cultura argentina.

Como vimos en puntos anteriores, hay empresas a las que el organismo de control les exige la impresión de la factura. En estos casos estas al menos podrían utilizar para la impresión hojas recicladas, contribuyendo con el medio ambiente al menos desde una pequeña parte.

### **III.3.1.3 Reingeniería de procesos y mejora continua**

Tal como se vio anteriormente, la implementación de la factura electrónica trae aparejado cambios dentro de los procesos de las organizaciones. Se analizaron los cambios producidos en el circuito de ventas y en el circuito de compras. Estos cambios pueden ocasionar un gran proceso de reingeniería o simplemente ser parte de un proceso de mejora continua, lo que en ambos casos es muy bueno.

Para que las organizaciones sean competitivas, de vez en cuando deben realizar cambios fundamentales en su forma de hacer negocios. En otras palabras, deben cambiar las actividades, tareas y procesos que utilizan para lograr sus metas. A esto se le llama reingeniería y consiste en el rediseño de procesos. La reingeniería en general, produce cambios en los sistemas de información de una organización, puede reducir tiempos de entrega, incrementar la calidad de los productos y servicios, mejorar la satisfacción del cliente e incrementar las ganancias y rentabilidad de la empresa. Este gran cambio podría ser

---

<sup>9</sup> [http://facturacionweb.blogspot.com.ar/2014/11/lo-que-no-se-dice-de-la-facturacion\\_17.html](http://facturacionweb.blogspot.com.ar/2014/11/lo-que-no-se-dice-de-la-facturacion_17.html)

producido dada la necesidad de implementar este medio tecnológico que es la factura electrónica; si aprovechando este cambio, se analiza todo el proceso y su impacto.

A diferencia de una simple automatización de los procesos de trabajo existentes, la reingeniería representa un reto para los supuestos fundamentales que gobiernan una organización. Requiere encontrar y desafiar de manera constante las viejas prácticas que se oponen a los cambios significativos en los procesos de negocio.

En contraste con la reingeniería, la idea de la mejora continua consiste en buscar constantemente formas de mejorar los procesos de negocios y agregar valor a los productos y servicios. El cambio continuo aumenta la satisfacción y lealtad de los clientes, a la vez que garantiza la rentabilidad a largo plazo de la empresa. La implementación de la factura electrónica podría ser una idea de mejora continua.

Para que los esfuerzos concentrados en aplicar la reingeniería y la mejora continua sean efectivos, deben dar como resultado la satisfacción de los usuarios y ser aceptados y utilizados en toda la organización.

### **III.3.2 Aspectos administrativos de la factura electrónica**

Siguiendo con el enfoque socio técnico de la presente investigación, en este punto se analizarán aspectos de la dimensión administrativa de los sistemas de información. La misma trata sobre la estrategia de los empresarios frente a los sistemas y tecnologías de información, los retos que los motivan a implementarlas, los objetivos que se plantean para lograrlo, la planificación que realizan, la asignación de recursos y la coordinar el trabajo, entre otros.

#### **III.3.2.1 Visión estratégica respecto a los sistemas de información.**

Una empresa, a fin de ser competitiva, debe ser rápida, ágil, flexible, innovadora, productiva, económica y orientada al cliente. En esto la tecnología de información juega un papel importante, es por ello que debe estar al servicio del negocio y alineándose a su estrategia.

Las tecnologías de información deben ser incorporadas con esta visión. Como se verá en el próximo capítulo, en la gran mayoría de los casos, las empresas mendocinas implementaron la factura electrónica meramente para cumplir con la obligación fiscal. Y solo una mínima cantidad se adhirió al régimen de forma voluntaria teniendo en cuenta las ventajas

que proporciona su uso dentro de los procedimientos de la organización, o los beneficios que esta provoca al medio ambiente.

A su vez, se observó que solo el 50% de las empresas tiene un plan estratégico a largo plazo respecto a la incorporación de tecnología de información. Es decir que falta mucho por aprender y esto es responsabilidad de los profesionales que cuentan con el conocimiento.

### **III.3.2.2 Planificación del proceso de incorporación de la factura electrónica al sistema de la empresa**

Además de esta visión estratégica que la empresa debe tener respecto a las tecnologías de información, es necesario que para cada implementación se efectúe un plan de incorporación de la misma, considerando todos los puntos que se ven afectados dentro del proceso, para lo cual es útil utilizar gráficos como los flujogramas, cumpliendo con todas las etapas definidas previamente en el Capítulo I, asignando los recursos que sean necesarios a fin de que la incorporación resulte exitosa. Como veremos en el próximo capítulo, en Mendoza, esto suele ocurrir solo en la mitad de los casos.

### **III.3.2.3 Personas involucradas. Necesidad de capacitación externa.**

Como se explicó en el Capítulo I, a fin de lograr los mejores resultados en la implementación de estos medios tecnológicos, es necesario que en el proceso de implementación, participe un equipo de trabajo interdisciplinario.

Para el caso del proceso de ventas, por ejemplo, incluir contadores, personal de informática y usuarios (personal de ventas, facturadores, cobradores, personal de archivo, personal de logística, etc.).

Cabe destacar, y tal como surge del trabajo de campo efectuado, que en todos los casos de empresas encuestadas los empresarios tuvieron la necesidad de asesoramiento externo y hubo participación de un profesional contador en su implementación.

Esto es un reto y una oportunidad para los contadores, ya que siendo los profesionales que mayor participación tienen en la implementación de este medio tecnológico, y actuando como asesores, deberán conocer todos sus aspectos tanto organizacionales como administrativos, parte de los aspectos tecnológicos (los que serán complementados con la ayuda de personal de sistemas) y no quedarse, por el contrario, meramente en los requisitos fiscales de la factura electrónica.

Se remarca nuevamente este aspecto, ya que, si bien se ha hecho hincapié en este tema durante toda la investigación, se considera algo de excesiva importancia ya que por ejemplo, una de las respuestas obtenidas en el trabajo de campo efectuado es que consideraban a la factura electrónica como “una pérdida de tiempo” y esta respuesta fue dada por un contador.

#### **III.3.2.4 Capacitación al personal**

Por supuesto, al tratarse de una forma de trabajo nueva y con todos los cambios que se ocasionan en los procedimientos, es necesario capacitar al personal involucrado. Y como se vio en el punto III.3.1.1 la aceptación y correcto uso de la herramienta dependerá del conocimiento que los usuarios tengan de la misma, y de que ellos mismos puedan palpar sus beneficios.

Se requiere, como en todo el proceso y para que el mismo sea efectivo, un plan de capacitación y un seguimiento del mismo.

#### **III.3.2.4 Mayor rentabilidad. Reducción de costos.**

El uso de esta herramienta en las organizaciones trae aparejado el ahorro de costos administrativos en las organizaciones. Se pueden nombrar, entre otros, los siguientes ahorros monetarios:

- Impresión de factureros manuales: en los casos de contribuyentes que utilizan facturas manuales, un talonario de 100 facturas cuesta entre \$150 y \$200, es decir que dependiendo de la cantidad de facturas que la empresa emita será el ahorro que podrá obtener.
- Impresión de facturas: si bien en algunos casos la AFIP exige la entrega de la factura al cliente en forma impresa, en el resto de los casos la misma puede ser transmitida de forma electrónica, ahorrando el papel y los insumos de impresión.
- Costos de logística, entrega o envío por correo postal de la factura al cliente.
- Demoras en envíos del comprobante duplicado a los distintos sectores de la empresa, ejemplo contaduría.
- Disminución del riesgo de extravío de las facturas en papel, que son muy vulnerables a traspapelarse.
- Respecto al almacenamiento electrónico: ahorro en espacio físico e insumos necesarios para conseguir un buen archivo físico (inmuebles, estanterías, cajas, carpetas, folios), y costos de mano de obra necesaria para conseguir un correcto orden del mismo.

Si bien la implementación de la factura electrónica requiere de una inversión, el rendimiento que esta genere y en cuánto tiempo se recupere, dependerá del tamaño de la empresa y sus procesos.

### **III.4 Retos de la factura electrónica**

#### **III.4.1 Retos de infraestructura**

Si bien desde el inicio del desarrollo se mostraron todos los beneficios que se generan con la implementación de la factura electrónica, uno de sus principales limitantes es la necesidad de contar con electricidad y acceso a internet.

La “brecha digital” es la diferencia existente entre las personas que tienen y no tienen acceso o capacidad para usar las tecnologías de información y comunicaciones. Esta brecha se puede dar entre países más y menos desarrollados; dentro de un mismo país, entre clases económicas con educación formal o sin ella y/o quienes viven en ciudades o en áreas rurales.

En consecuencia, muchas personas quedan afuera, creando una barrera o limitando la expansión de estas herramientas.

Se cree que, a pesar de estas limitaciones, la utilización de esta herramienta es conveniente. Las personas que quedan excluidas tienen la posibilidad de continuar trabajando de la forma que lo vienen haciendo y será un desafío del estado a futuro conseguir su incorporación, para que puedan beneficiarse también.

#### **III.4.2 Retos de seguridad de la información**

Un aspecto clave a considerar, y sobre todo por los contadores, en quienes el empresario delega la responsabilidad de conservar los documentos y la información, es la seguridad de la misma. Por ejemplo, frente a la necesidad de documentar una inspección fiscal o un proceso de quiebra, el contador será responsable de que todos los comprobantes respaldatorios necesarios estén disponibles.

1. Seguridad en el resguardo de la información: El respaldo de información consiste en efectuar un duplicado de ésta. Se lo conoce como copia de seguridad o backup y puede realizarse de forma manual, en las que el usuario determina la información y periodicidad para

llevar a cabo el respaldo, o bien establecerlo automáticamente mediante herramientas de software.

La importancia de efectuarlo es que los mismos permiten cierta protección contra errores humanos, tales como el borrado accidental, uso negligente, así como el ataque de virus, o daños en el equipo, etc. Al decidir la organización de un archivo digital de las Facturas Electrónicas, se debe analizar si su información está realmente a salvo, pues los imprevistos están a la orden del día.

2. Seguridad en la transmisión de información: La visualización de información confidencial por personas no autorizadas puede comprometer la información privada acerca de los empleados y clientes, revelar los planes de marketing o de desarrollo de nuevos productos, entre otros. Las compañías cuyas operaciones son altamente distribuidas necesitan una forma de mantener la seguridad de las comunicaciones con los empleados y socios de negocio donde quiera que se encuentren localizadas sus instalaciones.

Las redes que utilizan medios de transmisión físicos cuentan con una característica inherente respecto a la seguridad: solo los dispositivos que se encuentren físicamente conectados a la red podrán tener acceso a los datos. A diferencia de ello, las redes inalámbricas, que son las que en general se usan para transmitir Facturas Electrónicas, aunque parezca extraño, casi siempre están configuradas para permitir el acceso a cualquier dispositivo que intente “escuchar” las comunicaciones emitidas, es decir que es necesario llevar a cabo acciones para eliminar los valores por omisión con los que viene el sistema.

El encriptado de datos es un método utilizado para proteger la seguridad de las comunicaciones a través de las redes convencionales e inalámbricas. Este es un proceso que convierte al mensaje original en una forma tal que solamente pueda ser comprendida por el verdadero receptor del mensaje.

El principal método para asegurar las redes inalámbricas hoy en día es el protocolo de seguridad de acceso protegido Wi-Fi (WPA, por sus cifras en inglés: Wi-Fi Protected Access).

Existen dos protocolos que se utilizan según cómo se efectuó la transmisión o puesta a disposición de la factura electrónica al cliente:



- https: es el más seguro, cuando la factura electrónica se pone a disposición del cliente por internet, y para acceder a la misma es necesario contar con usuario y contraseña.
- smtp: es un protocolo más inseguro respecto al anterior. Se utiliza cuando la factura es enviada por correo electrónico.

## CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Para nutrir la investigación se formuló una encuesta anónima dirigida a empresas usuarias de factura electrónica. La misma se desarrolló en el portal de internet E-encuesta.com y la información fue obtenida durante los meses de marzo a diciembre del 2014.

La población objeto de estudio se centró en las Pymes de la provincia de Mendoza, dado que estas representan el 59% del PBI, según fuentes de la página web APYME. Y se obtuvieron respuestas de 25 de ellas.

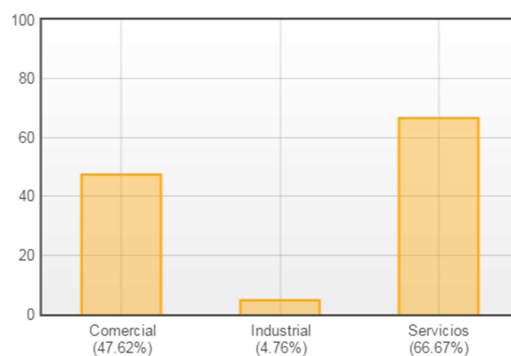
A continuación se exponen las preguntas y respuestas obtenidas.

### **IV.1 Características de los entes encuestados:**

Al inicio, y a los efectos de obtener información de las características de los entes encuestados se formularon las siguientes preguntas:

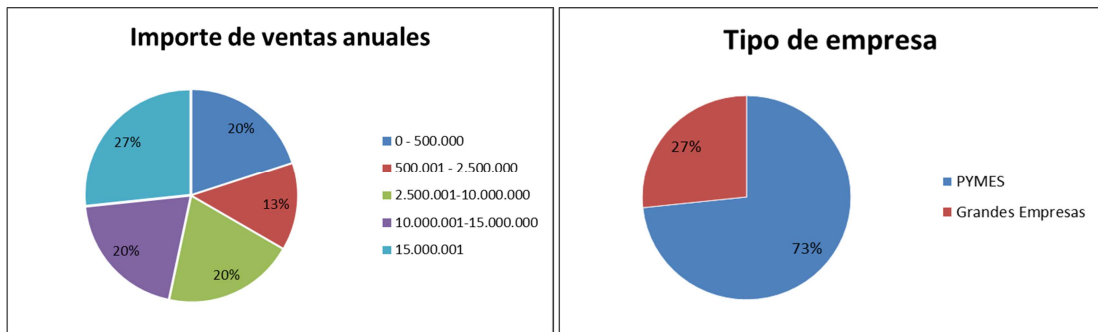
- Pregunta 1 : Tipo de actividad que desarrolla
- Pregunta 2 : Monto de facturación anual
- Pregunta 3 : Cantidad de empleados que posee
- Pregunta 4 : Condición frente al IVA

#### **Pregunta 1 : Tipo de actividad que desarrolla:**



Como se observa en el gráfico, los encuestados principalmente son prestadores de servicios (66,67%) o desarrollan actividades comerciales (47,62%), mientras que en menor medida desarrollan actividades Industriales (4,76%).

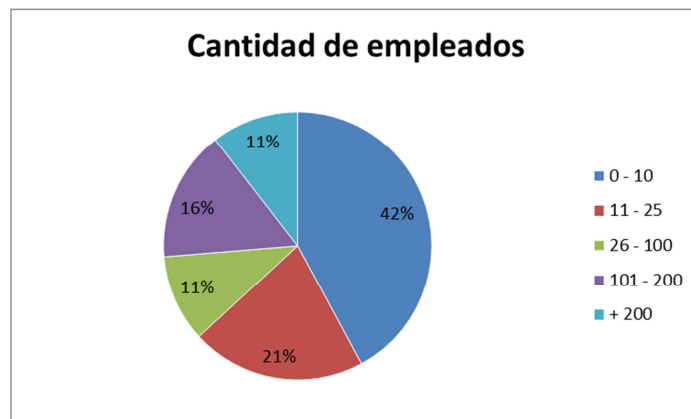
#### **Pregunta 2 : Monto de Facturación Anual**



Como podemos observar en los gráficos el 20% de los entes encuestados tiene una facturación anual de menos de \$ 500.000, el 13% entre \$500.001 y \$ 2.500.000, el 20% entre \$ 2.500.001 y \$ 10.000.000, el 20% entre \$ 10.000.001 y 15.000.000 y el restante 27% mayor a \$15.000.000.

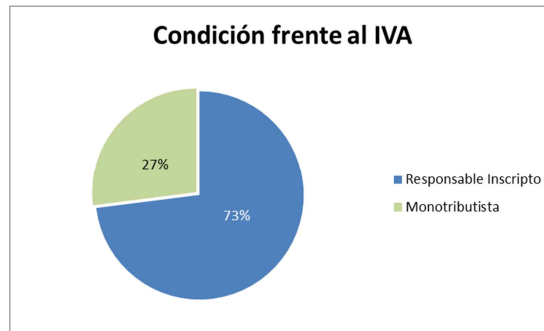
Tomando el parámetro que establece la Resolución Técnica N° 41/15 de la FACPCE en su Segunda Parte, Sección 1, punto c); “Se consideran EP aquéllos que: [...] no superen el monto de “ingresos en el ejercicio anual anterior” de pesos quince millones (\$ 15.000.000). Este importe será “reexpresado” tomando como base diciembre de 2014.”. El 73% de los entes encuestados podrían considerarse Pymes, mientras que el 27% restante serían Grandes Empresas.

**Pregunta 3 : Cantidad de empleados**



Como podemos observar en el gráfico, el 42% de los entes encuestados poseen menos de 10 empleados, el 21% entre 11 y 25, el 11% entre 26 y 100, el 16% entre 101 y 200 y el restante 11% de los encuestados posee más de 200 empleados.

**Pregunta 4: Condición frente al IVA**



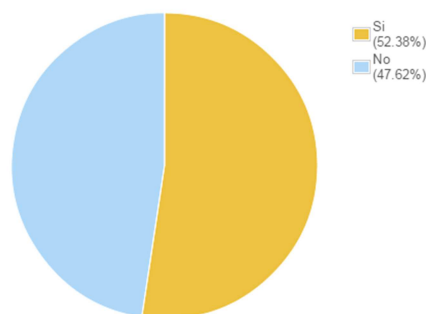
Tal y como se ve en el gráfico, el 73% de los encuestados resultaron Responsables Inscriptos en el IVA; mientras que el 27% restante resultaron ser Monotributistas.

#### **IV.2 Visión sobre las TI y los Sistemas**

Una vez que ya se definieron las características de los entes encuestados, formulamos algunas preguntas para determinar el grado de importancia y su actitud frente a la tecnología de información:

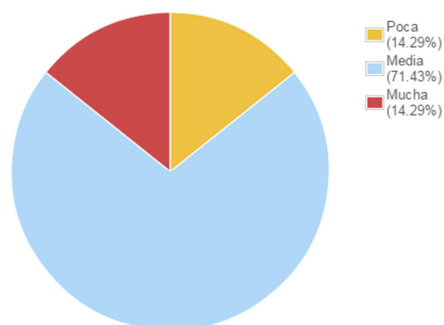
- Pregunta 5 : ¿Existe en su empresa una visión estratégica respecto a las TI?
- Pregunta 6 : ¿Qué importancia se le da a los Sistemas de Información y a las TI en su organización?

**Pregunta 5 : ¿Existe en su empresa una visión estratégica respecto a las Tecnologías de Información? (es decir, un plan estratégico a largo plazo de incorporación de tecnologías que acompañe al desarrollo de la empresa)**



Como se puede observar en el gráfico, un 52,38% de los entes encuestados manifestó que existe una visión estratégica respecto de las tecnologías de información, mientras que el 47,62% no la tiene.

**Pregunta 6: ¿Qué importancia se le da a los Sistemas de Información y a las Tecnologías de Información en su organización?**



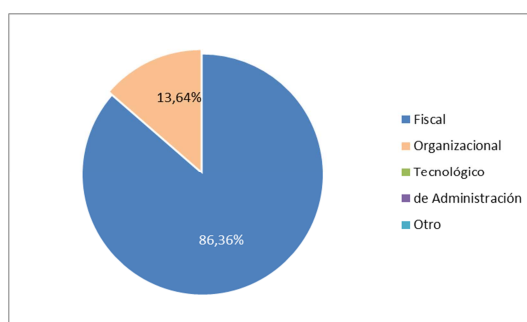
La mayoría de los encuestados respondió que le da una importancia media a los SI y a las TI (71,43%). Mientras que un 14,29% le da mucha importancia a los SI y a las TI, y otro 14,29% le da poca importancia.

### **IV.3 Implementación de la factura electrónica:**

Luego, y ya para abordar la temática de la presente investigación, se formularon las siguientes preguntas a los efectos de indagar sobre las decisiones de implementar FE:

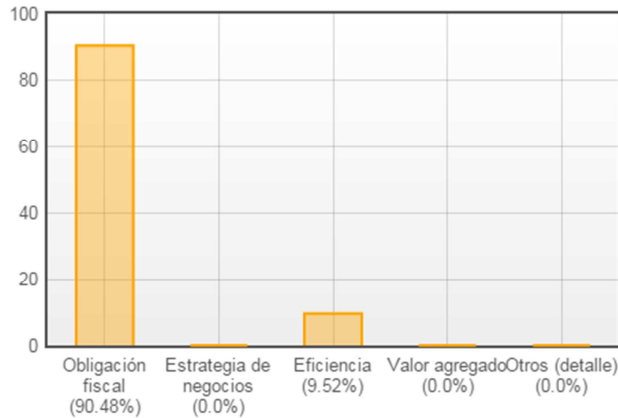
- Pregunta 7: ¿Ud cree que la FE es un tema: a) Fiscal b) Tecnológico c) Organizacional d) de administración e) Otro?
- Pregunta 8: ¿Qué fue lo que lo motivó a implementar FE?
- Pregunta 9: ¿Hubo un proyecto específico para la implementación de la FE en la organización?
- Pregunta 10: ¿Intervino algún profesional contador en la decisión de implementar FE?

#### **Pregunta 7: ¿Ud cree que la FE es un tema: a) Fiscal b) Tecnológico c) Organizacional d) de administración e) Otro?**



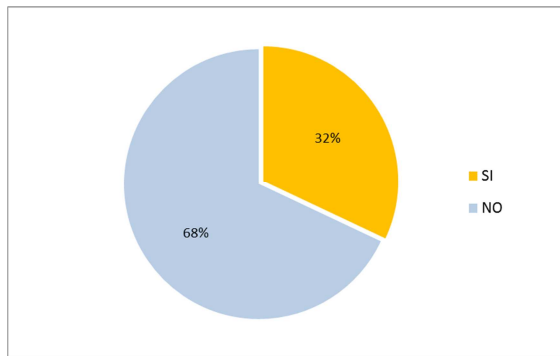
Como se puede observar, la mayoría de los encuestados creen que el tema Factura electrónica es de carácter fiscal (86,36%), mientras que una minoría (13,64%) cree que es un tema organizacional.

#### **Pregunta 8: ¿Qué fue lo que lo motivó a implementar FE?**



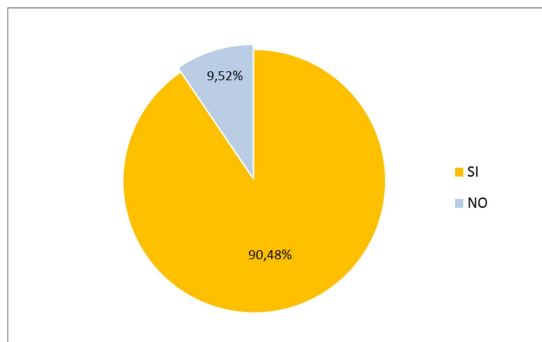
El 90,48% de los encuestados comenzaron a utilizar la factura electrónica por una obligación fiscal, mientras que el restante (9,52%) por un tema de eficiencia.

**Pregunta 9: ¿Hubo un proyecto específico para la implementación de la FE en la organización?**



El 68% de los encuestados respondió que no hubo un proyecto específico para la implementación de FE en la organización, mientras que un 32% respondió que sí lo hubo.

**Pregunta 10: ¿Intervino algún profesional contador en la decisión de implementar factura electrónica?**



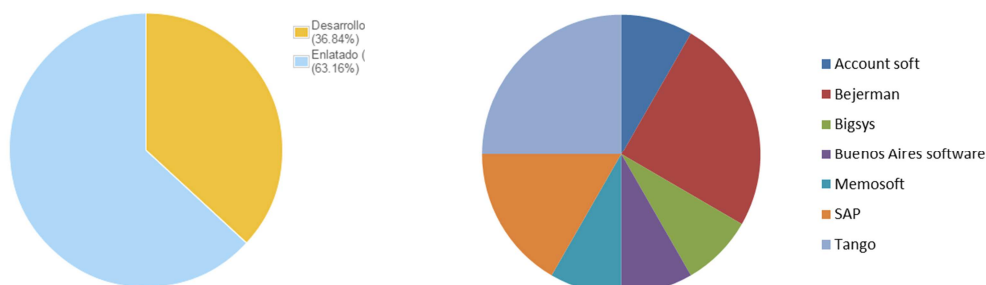
En el 90,48% de las encuestas, un profesional Contador intervino en la decisión de implementar FE, mientras que en el restante 9,52% fue otra persona la que tomó la decisión.

#### **IV.4 Factura electrónica y los sistemas de información:**

Para indagar sobre los sistemas de información de los entes encuestados y su vinculación con las FE, se formularon las siguientes preguntas:

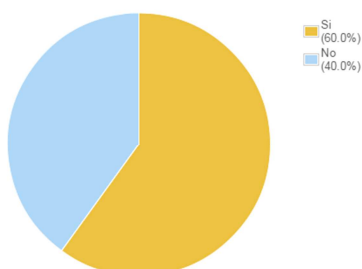
- Pregunta 11: ¿Qué sistema Contable / de Gestión utiliza? ¿Es enlatado? ¿Cuál?
- Pregunta 12: ¿Este sistema le brinda una solución de FE?
- Pregunta 13: ¿Cómo es el proceso de generación de FE y su registración en el sistema: a)Unificado b) Duplica tareas?
- Pregunta 14: ¿Qué sistema utiliza para obtener el CAE (Comunicación con AFIP)?  
a)RECE b)Comprobante en línea c) Web Service
- Pregunta 15: ¿Qué formatos tienen sus FE?
- Pregunta 16: ¿a través de que medio realiza la puesta a disposición de las facturas a sus clientes?
- Pregunta 17: ¿Aprovecha este medio para enviar otra información a sus clientes?
- Pregunta 18: ¿Permite el cobro de sus facturas por medios electrónicos como ser pagomiscuentas.com, linkpagos.com o Interbanking?

#### **Pregunta 11: ¿Qué sistema Contable / de Gestión utiliza? ¿Es enlatado? ¿Cuál?**



El 63,16% de los entes encuestados utiliza un sistema contable enlatado, los cuales principalmente utilizan Bejerman, Tango o SAP. Mientras que un 36,84% de los entes encuestados utiliza un sistema desarrollado a medida.

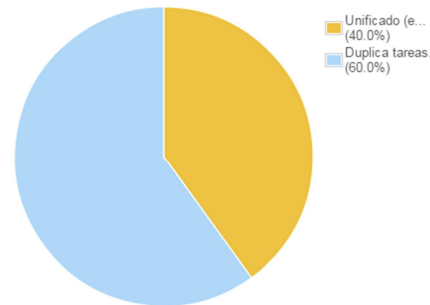
#### **Pregunta 12: ¿Este sistema le brinda una solución de FE?**



El 60% de los encuestados manifestó que su sistema ya ha adoptado la factura electrónica y tiene una solución implementada. El 40% restante, contestó que su sistema no prevé una solución para FE.

**Pregunta 13: ¿Cómo es el proceso de generación de FE y su registración en el sistema:**

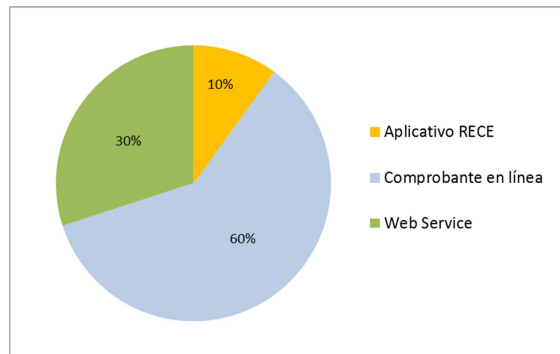
**a)Unificado b) Duplica tareas?**



El 60% de los entes encuestados respondió que para emitir FE debe duplicar tareas ya que no posee un sistema que le permita comunicarse con AFIP para la obtención del CAE, mientras que el 40% de los entes encuestados posee un sistema que le ha permitido unificar las tareas.

**Pregunta 14: ¿Qué sistema utiliza para obtener el CAE (Comunicación con AFIP)?**

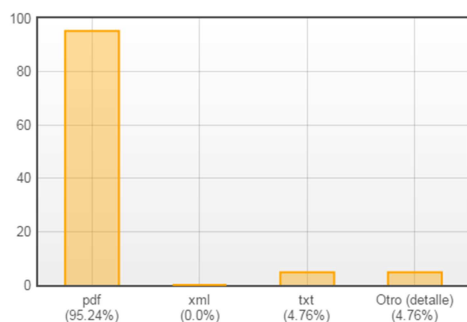
**a)RECE b)Comprobante en línea c) Web Service**



El 60% de los entes encuestados respondió que para la obtención del CAE utiliza el sistema de Comprobante en línea proporcionado por AFIP utilizando clave fiscal en su página. El 30% utiliza Web Service a través de sus sistemas; y 10% restante obtiene el CAE a través del Aplicativo RECE.

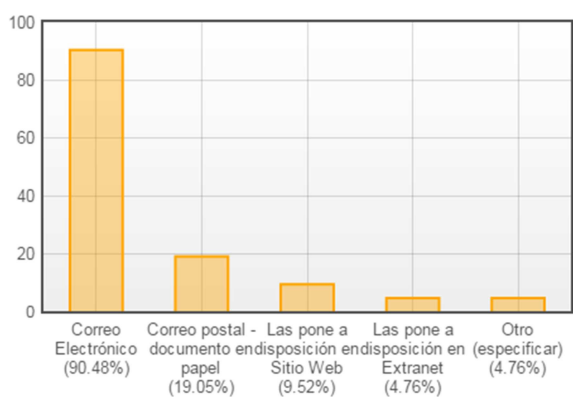
**Pregunta 15: ¿Qué formatos tienen sus FE?**





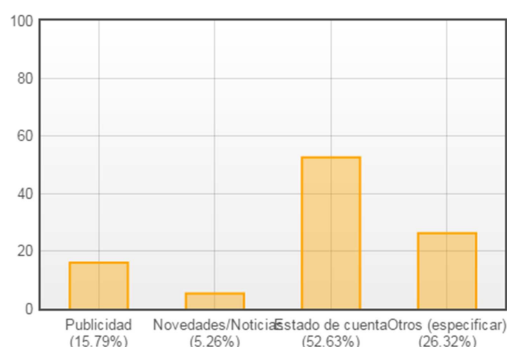
Casi la totalidad de los encuestados poseen facturas en formato “.pdf” (95,24%) mientras que el resto respondió que sus FE poseen formato “.txt”.

**Pregunta 16: ¿a través de que medio realiza la puesta a disposición de las facturas a sus clientes?**



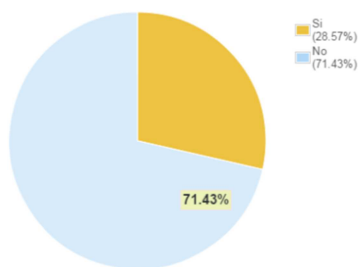
La mayoría de los entes encuestados (90,48%) envía sus FE por correo electrónico, un 19,05% sigue enviándolas por correo postal en papel, el 9,52% tiene un sitio web donde las pone a disposición y un 4,76% las pone a disposición en una Extranet.

**Pregunta 17: ¿Aprovecha este medio para enviar otra información a sus clientes?**



El 52,63% de los encuestados respondió que junto con la FE aprovechan para enviar el Estado de Cuenta del cliente, un 15,79% envían publicidad, 5,26% envían Novedades o Noticias y un 26,32% de los encuestados aprovechan para enviar otro tipo de información como ser descuentos o avisos comerciales.

**Pregunta 18: ¿Permite el cobro de sus facturas por medios electrónicos como ser pagomiscuentas.com, linkpagos.com o Interbanking?**



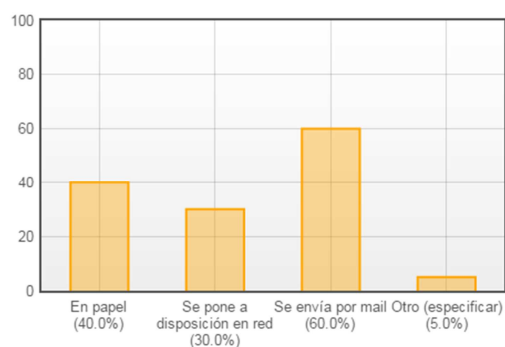
El 28,57% de los encuestados ha generado contratos con empresas de cobranzas por medios electrónicos. El 71,43% no tiene provisto un sistema de cobranzas por medios electrónicos.

**IV.5 Gestión Interna de las facturas electrónicas emitidas**

Para indagar sobre la forma en que la FE se desliza por los circuitos administrativos del ente encuestado, y los cambios internos que han debido realizar, se formularon las siguientes preguntas:

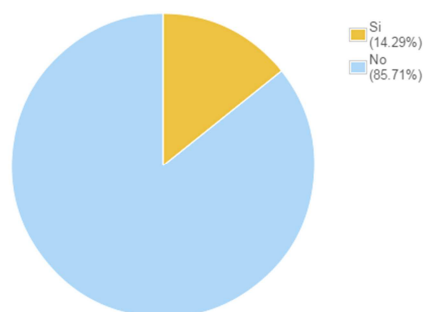
- Pregunta 19: ¿Cómo realiza el envío interno de las facturas a los demás sectores interesados de la organización?
- Pregunta 20: ¿La implementación de la FE ha afectado las comunicaciones internas entre los sectores?
- Pregunta 21: ¿Qué sectores se vieron afectados con la implementación de FE?
- Pregunta 22: ¿Qué cambios se produjeron a partir de la implementación de la FE?
- Pregunta 23: ¿Cuál ha sido la reacción de sus clientes frente a esta nueva TI implementada?
- Pregunta 24: ¿Cómo archiva sus FE y demás comprobantes electrónicos?
- Pregunta 25: ¿Cómo actúa en caso de no funcionar el sistema de emisión de FE?

**Pregunta 19: ¿Cómo realiza el envío interno de las facturas a los demás sectores interesados de la organización?**



Para hacer circular la FE dentro de los circuitos administrativos de los entes encuestados, el 40% de los encuestados respondió que imprime la FE generada y sigue de forma tradicional; un 60% respondió que la FE es enviada por mail a los diferentes interesados, un 30% respondió que además la pone a disposición en la red corporativa y un 5% respondió que la pone a disposición con otros medios.

**Pregunta 20: ¿La implementación de la FE ha afectado las comunicaciones internas entre los sectores?**

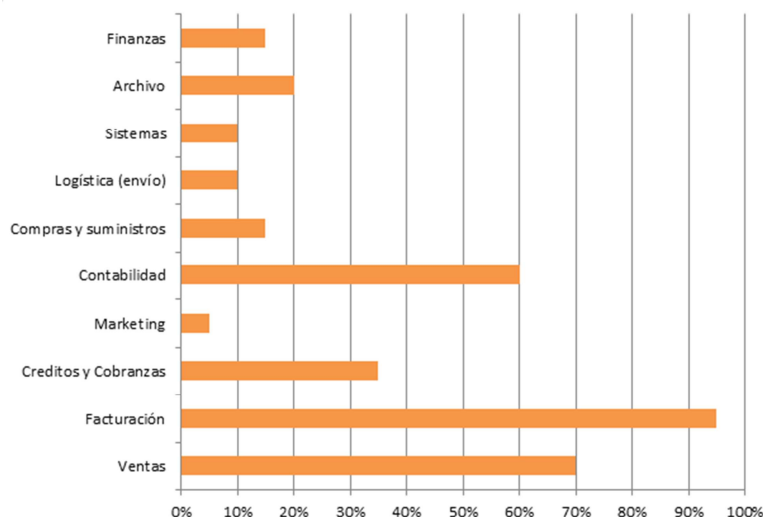


El 85,71% de los entes encuestados respondió que la implementación de factura electrónica NO ha afectado las comunicaciones internas entre los sectores; y sólo el restante 14,29% respondió que la implementación SI las ha afectado.

De los que respondieron que SI han afectado las comunicaciones internas, sus motivos fueron:

1. Menor dependencia entre departamentos
2. Posibilitó la gestión del comprobante de manera electrónica entre Comercial y Administración.
3. Mejora la disponibilidad de la información

**Pregunta 21: ¿Qué sectores se vieron afectados con la implementación de FE?**



En mayor medida respondieron que los sectores que se vieron afectados con la implementación de la factura electrónica fueron Facturación, Ventas y Contabilidad y en menor medida Finanzas, Archivo, Sistemas, Logística, Compras y Suministros y Marketing.

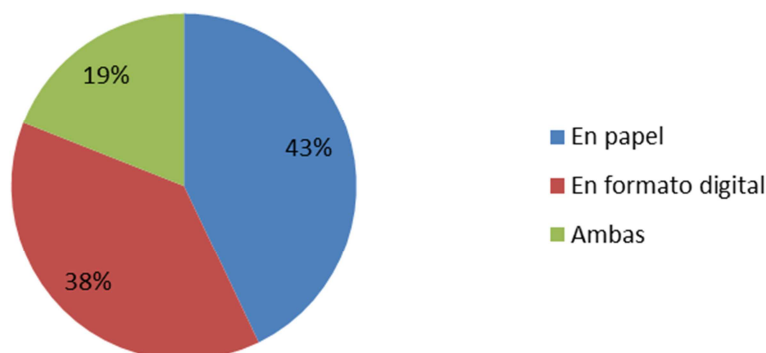
**Pregunta 22: ¿Qué cambios se produjeron a partir de la implementación de la FE?**

	SI	NO
Tuvo que invertir en hardware	15,79%	84,21%
Tuvo que invertir en software	30%	70%
Tuvo necesidad de asesoramiento externo	89,47%	10,53%
Tuvo que capacitar al personal	78,95%	21,05%
Tuvo que contratar personal nuevo	0%	100%
Tuvo problemas de resistencia al cambio	11,11%	88,89%
Hubo cambios en la cultura organizacional	33,33%	66,67%
Afectó la toma de decisiones (información más precisa)	29,41%	70,59%
Cambiaron los procesos administrativos	72,22%	27,78%

**Pregunta 23: ¿Cuál ha sido la reacción de sus clientes frente a esta nueva TI implementada?**

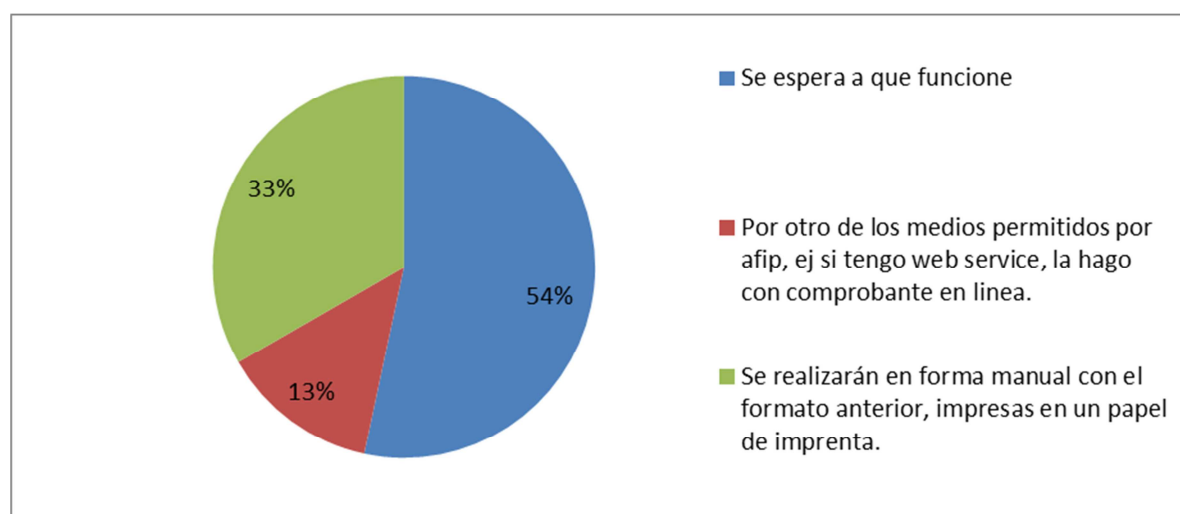
	Todos	Muchos	Pocos	Ninguno
Cientes Indiferentes	9,52%	47,62%	28,57%	14,29%
Cientes piden envío por medios computadorizados	11,76%	35,29%	47,06%	5,88%

**Pregunta 24: ¿Cómo archiva sus FE y demás comprobantes electrónicos?**



Más de la mitad de los encuestados (43%+19%) respondió que imprime la factura electrónica y la archiva en formato papel, algunos de ellos (19%) a su vez, la archivan en forma digital, y sólo un 38% las archiva únicamente de forma digital. De los que respondieron que lo hacen de manera digital, la mayoría respondió que lo hacen en formato .pdf , y uno solo de ellos dice que además lo coloca en la red.

**Pregunta 25: ¿Cómo actúa en caso de no funcionar el sistema de emisión de FE?**



**IV.6 Gestión Interna de las Facturas Electrónicas recibidas**

Para abordar la temática desde el punto de vista de quien recibe la Factura electrónica se formularon las siguientes preguntas:

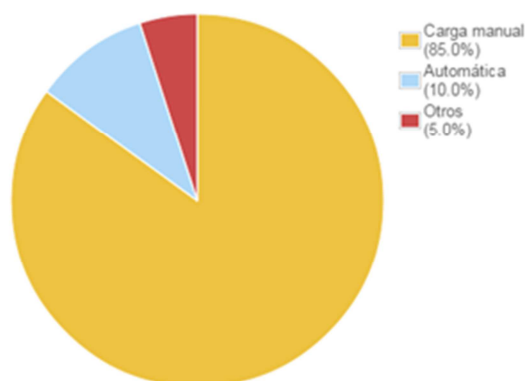
- Pregunta 26: Frente a la recepción de FE de sus proveedores, ¿Qué aspectos han ocurrido en su empresa?

- Pregunta 27: ¿Cómo ingresan las FE recibidas en su sistema?
- Pregunta 28: ¿Cómo envía las facturas recibidas a los distintos sectores de la organización?
- Pregunta 29: ¿Cómo es el proceso para autorizar una FE recibida?

**Pregunta 26: Frente a la recepción de FE de sus proveedores, ¿Qué aspectos han ocurrido en su empresa?**

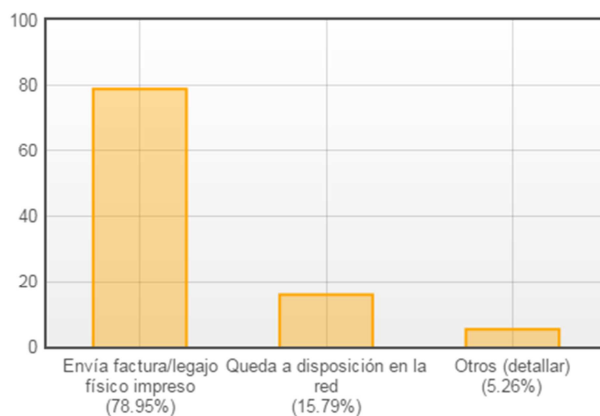
	Si	No
¿Cambiaron los procesos administrativos?	30%	70%
¿Hubo un proyecto para desarrollar estos cambios?	10%	90%
¿Hubo que capacitar al personal?	35%	65%
Hay o hubo resistencia al cambio por parte del personal involucrado	15%	85%
¿Imprime las facturas electrónicas?	80%	20%
¿Archiva las facturas electrónicas en forma digital?	55%	45%

**Pregunta 27: ¿Cómo ingresan las FE recibidas en su sistema?**

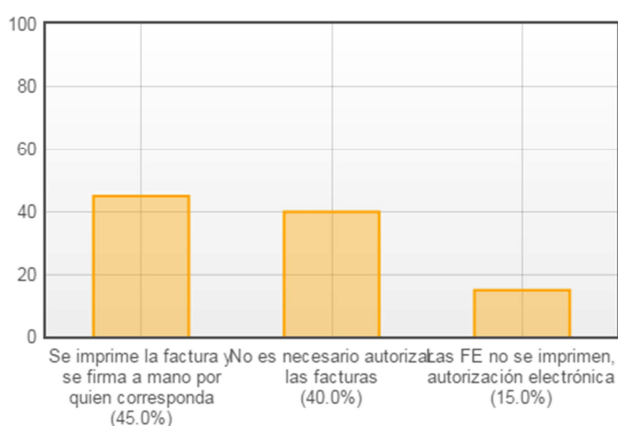


La mayoría de los encuestados respondió que el proceso de ingreso de las Facturas Electrónicas se sigue realizando en forma manual.

**Pregunta 28: ¿Cómo envía las facturas recibidas a los distintos sectores de la organización?**



**Pregunta 29: ¿Cómo es el proceso para autorizar una FE recibida?**



**IV.7 Ventajas – Desventajas**

Para concluir la encuesta, y para obtener la percepción de los encuestados sobre las ventajas y desventajas que posee la implementación de la factura electrónica se formularon las siguientes preguntas:

- Pregunta 30: ¿Qué ventajas percibe respecto de FE?
- Pregunta 31: ¿Qué desventajas percibe respecto de FE?

**Pregunta 30: ¿Qué ventajas percibe respecto de FE?**

A continuación se exponen algunas de las respuestas de los encuestados:

1	Menores costos
2	Reducción de costos
3	Puesta a disposición inmediata

4	Mejor gestión de cobros
5	Desde el punto de vista fiscal es mejor su control
6	Facilidad al momento de enviar la factura vía mail
7	Seguridad en la veracidad y legalidad de la misma
8	Se puede facturar y enviar las facturas desde cualquier ubicación
9	Ahorro de papel
10	Agilidad y economicidad
11	Se puede contar con la documentación a tiempo para la liquidación de los impuestos.
12	Eficiencia y exactitud
13	Es más ordenado para la contabilidad.
14	Es una obligación fiscal, pero a su vez es un método muchísimo más práctico y organizado de la facturación, agiliza datos
15	Mucho más rápido la recepción por parte del Cliente y acorta los tiempos de cobranza



**Pregunta 31: ¿Qué desventajas percibe respecto de FE?**

1	Mayor dependencia de los sistemas informáticos
2	No hay uniformidad de formatos
3	Mayor control fiscal
4	Que no sea utilizada de manera correcta y con la celeridad que merece el tema ya que se puede anular y volver hacer
5	Que AFIP no tiene el sistema actualizado para enviar a los proveedores aunque sea por mail las facturas hay que duplicar tareas de archivo y envío.
6	Es indispensable el buen manejo de la computadora y tener conocimientos informáticos
7	Pérdida de Tiempo
8	Falta de masividad
9	Es más engorroso el proceso de verificación de la recepción de la facturación
10	Mayor tiempo y procedimiento más complicado
11	Mayor control de AFIP
12	Que implica capacitación y , dependiendo del tipo de contribuyente, genera costos administrativos (ej. web service)
13	Dependencia de acceso a internet
14	Creo que la desventaja se produce para quienes tienen que emitir la factura electrónica, ya que hay empresas, dependiendo de su ubicación que no cuentan con los elementos tecnológicos adecuados para su implementación, como por ejemplo disponibilidad de conexión a internet.
15	Que no se pueden anular, que es complejo facturar en dólares, entre otros.
16	Hay pocos clientes pero los hay que se resisten a las nuevas tecnologías y consideran que la factura electrónica no es como una factura impresa y echa a mano.

## CONCLUSIÓN

El uso de la factura electrónica puede traer aparejado grandes ventajas en el mundo de las corporaciones, sobre todo si se consigue unificar su forma de operar. Y, a su vez puede producir un altísimo impacto favorable en el medio ambiente.

Que estos efectos se produzcan o no, dependerá del grado de importancia que se le dé y del nivel de involucramiento en el tema por parte de profesionales, usuarios, empresas y gobiernos.

Por el momento, en la Provincia de Mendoza se observa que los resultados son negativos. Las encuestas realizadas muestran una gran falta de conocimiento respecto al proceso de incorporación de la factura electrónica a los sistemas de información y sus beneficios; un escaso nivel de involucramiento en el tema por parte de las personas afectadas, y sobre todo por los contadores. Se observa que la factura electrónica ha sido implementada de forma rápida y sin el proceso de planificación que es aconsejable, con el único fin de cumplir con la obligación fiscal que ha establecido AFIP, desaprovechando todos los beneficios que la factura electrónica puede brindar.

Cabe destacar que, si bien el proceso de implementación requiere de un grupo interdisciplinario de profesionales y usuarios, existe una gran responsabilidad de los profesionales contadores, quienes como asesores, deberían contar con los conocimientos necesarios para producir grandes cambios y beneficios en los procesos con este nuevo medio tecnológico.

Es por ello que, a fin de concluir esta investigación, se hace la siguiente invitación:

- *Contadores*: involucrarse, estudiar y no dejar que esta incumbencia profesional sea incorporada por otros profesionales, ni menos dejar estos temas sin responsables.
- *Alumnos*: estudiar estos temas ya que se puede generar una ventaja competitiva frente a profesionales que han relegado la temática y existe mucho por hacer.
- *Profesores*: hacer hincapié en la importancia de estos temas en la universidad con un enfoque transversal durante toda la carrera.

- *Usuarios*: consultar, pedir ayuda a profesionales, tanto informáticos como contables a fin de satisfacer sus necesidades y agilizar sus tareas.
- *Empresarios*: exigir a sus asesores que se actualicen en esta temática y considerarla para potenciar sus negocios.
- *Informáticos y proveedores de sistemas*: mostrar todo lo que es posible generar con la tecnología, exigirle a los contadores y conseguir unificar las formas de trabajar con la factura electrónica a fin de que se puedan conseguir la mayor cantidad de beneficios, hacer alianzas en las que todos ganen.
- *Estado-AFIP*: Continuar involucrándose e impulsando al uso de estas herramientas en el país; y, ya que claramente con el uso de estas herramientas se ven beneficiados; al convertir a todos los emisores de Facturas Electrónica en agentes de información suyos, permitiendo reducir la evasión fiscal y aumentando la recaudación; colaboren con los contribuyentes argentinos, disminuyéndoles la tremenda presión fiscal a la que son sometidos.

A su vez, para facilitar el conocimiento sobre la temática, recomendamos simplificar y unificar la legislación, creando un cuerpo normativo unificado sobre factura electrónica; buscando siempre la uniformidad de formas de utilizar esta herramienta y formatos estándares para que sea posible conseguir grandes beneficios.

## REFERENCIAS

- BILLETIS (2014) “*Mapa del Mercado Internacional de la e-factura*” recuperado de [http://www.billentis.com/einvoicing\\_ebilling\\_market\\_overview\\_2014.pdf](http://www.billentis.com/einvoicing_ebilling_market_overview_2014.pdf)
- CONSENTINO Bruno, “*La Primera "Red Social" de Facturación Electrónica es Argentina [Comunicado de Prensa]*” disponible en: <http://facturacionweb.blogspot.com.ar/2015/01/redFW.html>; [Agosto 2015]
- LAUDON Kenneth C. y Laudon Jane P. (2004), “*Sistemas de información gerencial*” 8° edición, Pearson Educación, México, 608 páginas.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- CASAL Armando M. (2015), “*Registros Contables y Estados Contables en el Código Civil y Comercial de la Nación Unificado*”, Editorial Errepar, Buenos Aires, 18 páginas.
- CERVIN José Francisco (2009), “*Régimen de factura electrónica*”, Editorial Errepar, Buenos Aires, 248 páginas.
- D’AGOSTINO Hernán M. (2011), “*Factura electrónica*”, Editorial Errepar, Buenos Aires, 160 páginas.
- EFFY, (2008) “*Administración de los Sistemas de Información, 5° edición*”, Editorial Thomson, México, 564 páginas.
- GONZALEZ de Kaufman Aracelis (2004), “*El sistema de información y la selección de software de gestión contable*”, Serie de estudio N°48, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, 46 páginas.
- KIRCHUK Eduardo (Junio 2015), “*Factura electrónica: enfoque de procesos y sistemas*”, Publicación Práctica y Actualidad Tributaria (PAT), Editorial Errepar, Buenos Aires, 9 páginas.
- LAUDON Kenneth C. y Laudon Jane P. (2004), “*Sistemas de información gerencial*” 8° edición, Pearson Educación, México, 608 páginas.
- MARIN María Alejandra (2004), “*Metodología para el análisis de sistemas*”, Serie de estudio N° 50, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, 29 páginas.
- SAROKA Raúl (2006), “*El contador público y la tecnología informática*”, Conferencia Dr. Saroka en las Jornadas de Ciencias Económicas 2006, 13 páginas.
- STAIR Ralph y George Reynolds, (2010), “*Principios de Sistemas de Información, 9° edición*”, Editorial CENGAGE Learning, México, 658 páginas.

TABOAS Darío (2011), “*Sistemas y Tecnologías de la Información en la Empresa*”, Serie de estudio, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, 19 páginas.

### **Páginas Web consultadas:**

<http://www.afip.gob.ar/fe/> [Julio 2015]

<http://www.telecheque.cl/noticias/la-evolucion-de-la-factura-electronica-en-chile-y-el-mundo/> [Abril 2014]

<http://www.iprofesional.com/notas/207778-El-paso-a-paso-para-que-inscriptos-en-IVA-usen-la-factura-electrnica-a-partir-de-julio> -[Marzo 2015]

<https://es.wikipedia.org/wiki/GS1> [Julio 2015]

<http://www.interfacturas.com.ar/PF.html> [Julio 2015]

<http://www.interfacturas.com.ar/AB.html#demo> [Julio 2015]

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2014/facturacion-electronica.html> [Diciembre 2014]

<http://www.jebesen.com.ar/jebesen/espanol/boletines/2013/boldle220713.html> [Julio 2013]

<http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/17796-cambia-amece-denominacion-gs1-mexico> [Julio 2015]

<http://www.cadena1nqn.com/dificultades-para-implementar-la-factura-electronica/> [Agosto 2015]

<http://sufacturaelectronica.mx/blog/linea-del-tiempo-de-la-factura-electronica/> [Mayo 2015]

<https://www.facturacionweb.com.ar/#a2> [Julio 2015]

<http://www.diariobae.com/notas/64331-crean-la-primera-red-social-de-facturacion-electronica.html> [Agosto 2015]

<http://facturacionweb.blogspot.com.ar/2014/11/emitir-facturas-electronicas-ventajas.html> [Marzo 2015]

<http://www.monografias.com/trabajos98/globalizacion-factura-electronica/globalizacion-factura-electronica.shtml> “La Globalización de la Factura electrónica” Enviado por Mario Pérez Villeda [Abril 2014]

<http://blog.gosocket.net/facturacion-electronica-en-el-mundo/> [Julio 2015]

<http://www.cecarm.com/efactura2/tutoriales/tutorial4.pdf> [Julio 2015]

<http://revistaitnow.com/que-necesita-la-facturacion-electronica-para-explotar-en-centroamerica/> [Septiembre 2014]

[http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/8/cd\\_2013/m1\\_5/documentos\\_electrnicos.html](http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/8/cd_2013/m1_5/documentos_electrnicos.html) [Junio 2015] Documentos Electrónicos, INTEF Gobierno de España

<http://www.lanacion.com.ar/1444162-la-factura-migro-del-papel-a-la-web> [Agosto 2015] “La factura migró del papel a la Web”, Por Katherine Villavicencio | Publicado el 29 de Enero de 2012 para LA NACION.

<http://www.losandes.com.ar/notas/2011/6/19/factura-electronica-nueva-amenaza-correo-tradicional-575156.asp> [Agosto 2015] “Factura electrónica, una nueva amenaza al correo tradicional”. Por Alejandra Beresosvky | Publicado el 19 de Junio de 2011 - Especial para Los Andes.

<http://blog.errepar.com/2013/12/18/resolucion-general-afip-3571-impuesto-al-valor-agregado-factura-electronica-nuevos-sujetos-y-operaciones-alcanzadas-por-el-regimen/> [Agosto 2015] Por Errepar publicado el 18/12/2013.

<http://www.b2sap.com/que-es-efactu.php> [Febrero 2014]

<http://www.planexware.com/productos/cuentas-en-red-publicacion-web-de-facturas-y-documentos-comerciales/> [Agosto 2015]

<http://www.elnuevodia.com/negocios/consumo/nota/vetanproyectosobrefacturacionenpapel-2081989/> [Agosto 2015]

<http://www.politicadigital.com.mx/?P=leernoticia&Article=20866> [Agosto 2015]

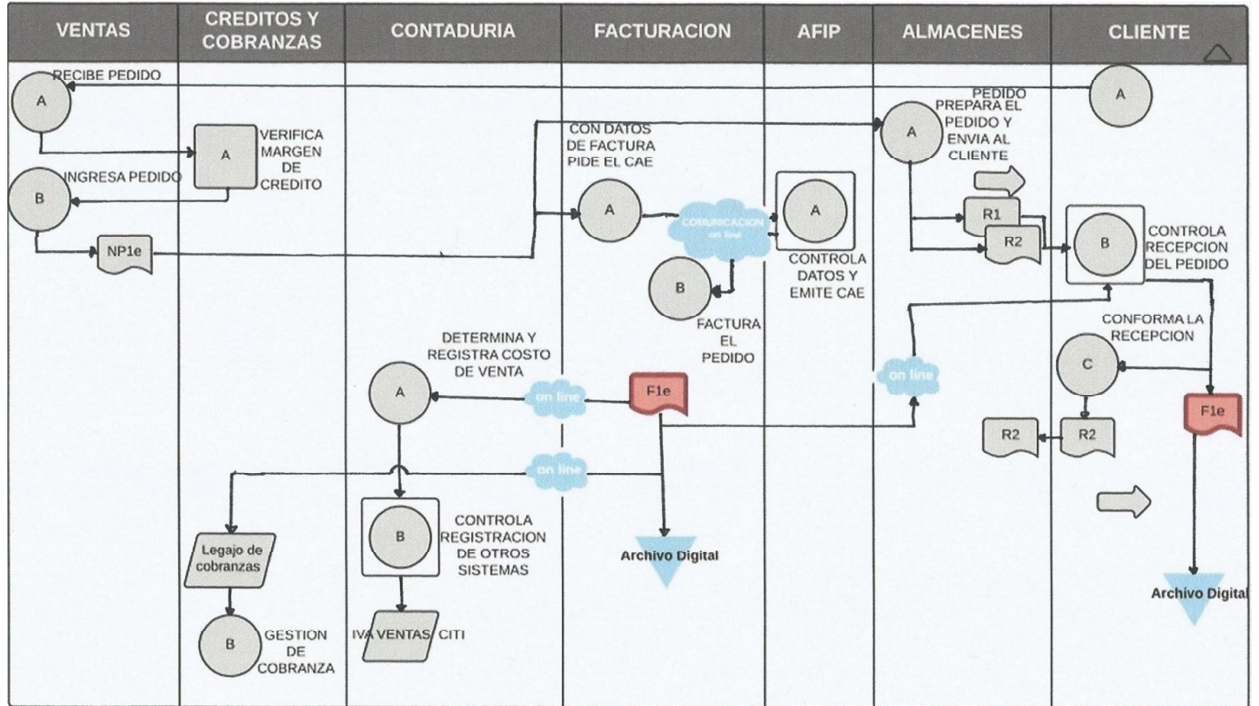
<http://www.infobae.com/2013/12/18/1531801-la-afip-amplia-la-nomina-sectores-que-deben-emitir-factura-electronica> [Agosto 2015]

[http://www.edicomgroup.com/es\\_AR/news/6059](http://www.edicomgroup.com/es_AR/news/6059) [Mayo 2015]

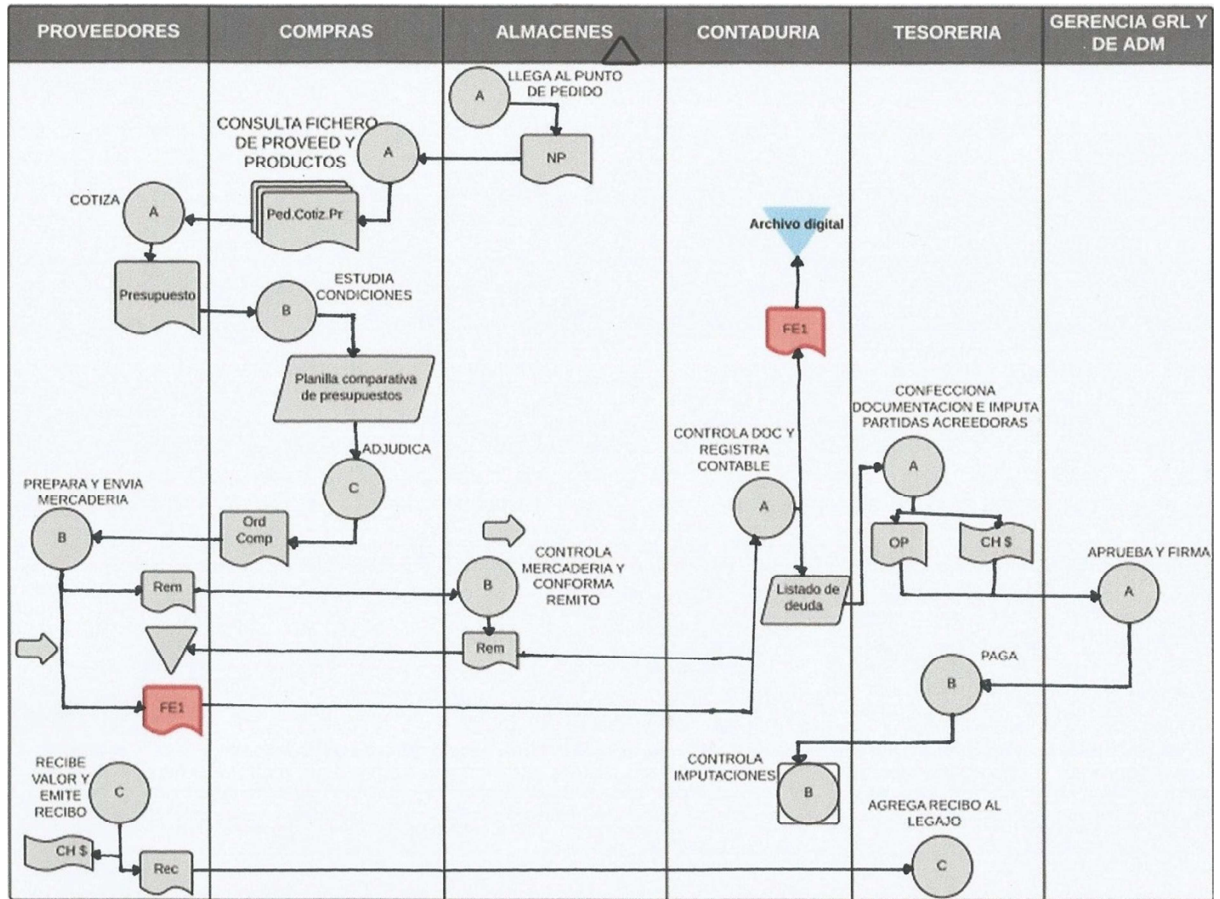
<http://revista.seguridad.unam.mx/numero-10/medidas-preventivas-para-resguardar-la-informaci%C3%B3n> [Agosto 2015] Escrito por César Iván Lozano Aguilar | publicado el 04/05/2011.

[http://www.google.com.ar/imgres?imgurl=http://image.slidesharecdn.com/c15procesosflujogramasprocedimientos1211-2013iei-131111221430-phpapp02/95/procesos-flujogramas-y-procedimientos-9-638.jpg%253Fcb%253D1384208199&imgrefurl=http://es.slideshare.net/mariateresarevalo/procesosc15-procesos-flujogramasprocedimientos12112013iei&h=452&w=638&tbnid=D7JfeSelAr500M:&docid=5d9Dx6mnVzFZjM&ei=fX\\_YVaWnMMWbwgTe2YGIDw&tbn=isch&ved=0CBwQMygCMAJqFQoTCOXZ9PrrvMcCFcWNkAod3mwa8Q](http://www.google.com.ar/imgres?imgurl=http://image.slidesharecdn.com/c15procesosflujogramasprocedimientos1211-2013iei-131111221430-phpapp02/95/procesos-flujogramas-y-procedimientos-9-638.jpg%253Fcb%253D1384208199&imgrefurl=http://es.slideshare.net/mariateresarevalo/procesosc15-procesos-flujogramasprocedimientos12112013iei&h=452&w=638&tbnid=D7JfeSelAr500M:&docid=5d9Dx6mnVzFZjM&ei=fX_YVaWnMMWbwgTe2YGIDw&tbn=isch&ved=0CBwQMygCMAJqFQoTCOXZ9PrrvMcCFcWNkAod3mwa8Q) [Agosto 2015]

# ANEXO I – FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTAS EN CUENTA CORRIENTE



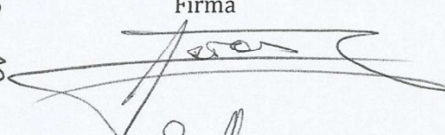
## ANEXO II – FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS Y PAGO A PROVEEDORES





**Declaración Jurada Resolución 212/99-CD**

"El autor de este trabajo declara que fue elaborado sin utilizar ningún otro material que no haya dado a conocer en las referencias, que nunca fue presentado para su evaluación en carreras universitarias y que no transgredí o afecta derecho de terceros"

Apellido y Nombre	Mendoza, N° Registro	Firma
ARTOLA, MATIAS EDUARDO	25153	
Schmidt, Maria Victoria	25487	