



# Recomendaciones y buenas prácticas para la “facturación electrónica”

## **CONTENIDO**

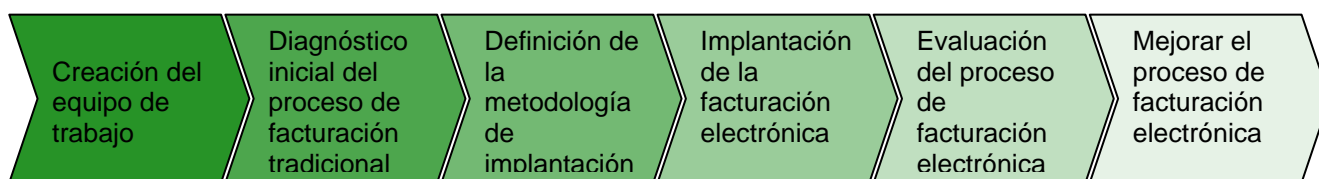
Introducción .....	1
1. Creación del equipo de trabajo .....	2
2. Diagnóstico inicial del proceso de facturación tradicional .....	2
3. Definición de la metodología de implantación .....	3
4. Implantación de la facturación electrónica.....	4
4.1 Flujo de intercambio actual de facturas .....	4
4.2 Clientes y Proveedores para Intercambiar Facturas Electrónicas .....	4
4.3 Opción de facturación electrónica .....	4
4.4 Formato de Factura Electrónica .....	5
4.5 Medio de intercambio .....	5
4.6 Proceso de Facturación Electrónica .....	6
4.7 Interfase con el "Portal Cameral de Facturación Electrónica" .....	6
4.8 Capacitación en facturación electrónica .....	7
4.9 Pruebas piloto para la facturación electrónica .....	7
4.10 Ajustes al proceso, interfase y/o capacitación de facturación electrónica .....	8
4.11 Campaña difusión/información.....	8
4.12 Puesta en marcha .....	9
5. Evaluación del proceso de facturación electrónica.....	9
6. Mejorar el proceso de facturación electrónica .....	9

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento tiene como objetivo presentar, de forma resumida y sintética, la metodología que se utilizó en la Cámara de Zaragoza, así como, los principales aspectos que se recomienda tener en cuenta al momento de iniciar un proyecto de estas características.

Es importante recalcar, que cada organización tiene sus propias particularidades y sus respectivas complejidades, y toda metodología que se utilice, tiene que adaptarse a la realidad que viva dicha entidad. Por eso, se ha tratado que este documento incluya los aspectos más relevantes en el proceso de facturación electrónica, y no deberían dejarse de lado, al momento de embarcarse en un proyecto de implantación.

El esquema de trabajo utilizado en Cámara Zaragoza para la implantación de la facturación electrónica fue el siguiente:



A continuación se desarrollara cada una de las fases mencionadas en este esquema.

## **1. CREACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo debe cumplir algunas características:

- Grupo multidisciplinario: Incluir todos los departamentos involucrados en proceso de facturación, por ejemplo: Ventas, Atención al Cliente, Administración, Informática, Compras, entre otros.
- Jefe de proyecto: Nombrar a una persona para que lidere y unifique los criterios.
- Asignación de responsabilidades: Cada uno de los integrantes debe conocer claramente sus funciones en el equipo.
- Definición de plazos: Identificar posibles fechas tentativas para el diagnóstico, implantación, evaluación y diferentes etapas que se tengan en el proyecto.
- Capacitación: Realizar una presentación resumida de lo que implica el proceso de facturación electrónica para todo el equipo.

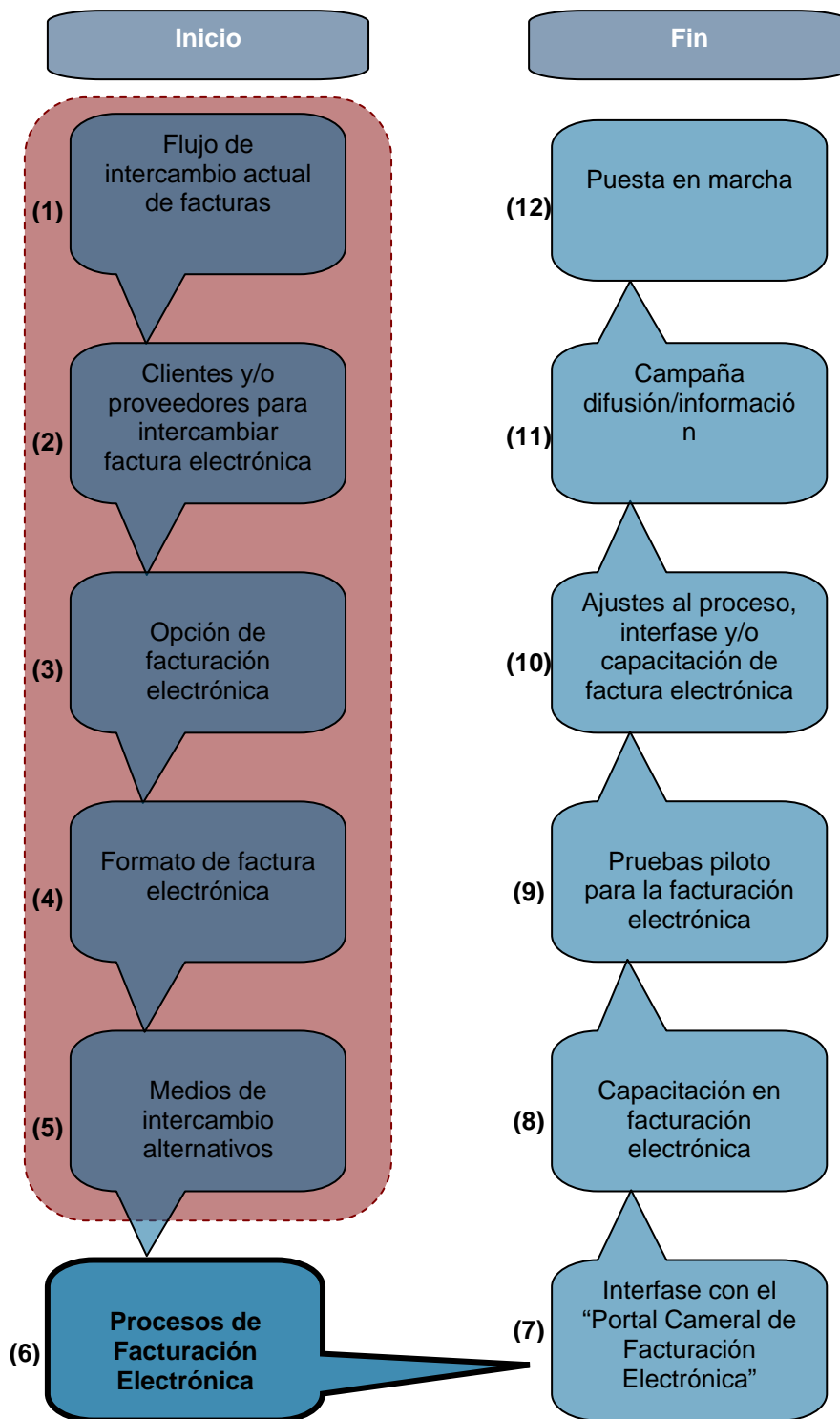
## **2. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROCESO DE FACTURACIÓN TRADICIONAL**

Establecer de forma preliminar, sin necesidad de profundizar demasiado (ya que en la etapa de implantación se desarrollará de forma más extensa), el flujo de facturación que se tiene actualmente, con el objeto de conocer superficialmente la realidad de la empresa.

- Se pueden analizar los 2 o 3 últimos años, para conocer el comportamiento (evolución) de las facturas "emitidas" y de las facturas "recibidas".
- Identificar los clientes o los proveedores con los cuales se intercambia facturas con mayor frecuencia (estimar la cantidad aproximada mensual y/o anual por cliente).
- Calcular la cantidad de facturas emitidas y recibidas mensualmente, semanalmente, o según el periodo que mejor refleje el ciclo comercial de la empresa. El tamaño del periodo que se analice, dependerá sobre todo del sector al que pertenezca la empresa y del tamaño de la misma.

### 3. DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN

La metodología para implantar la facturación electrónica podría abarcar los siguientes puntos:



#### **4. IMPLANTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

##### **Flujo de intercambio actual de facturas**

El análisis del flujo de facturación en la empresa debería arrojar la siguiente información:

- Cantidad de facturas que se emiten y reciben
- Empresas con las cuales se tiene un mayor intercambio
- Frecuencias y meses en los cuales existe un mayor intercambio de facturas
- Importes de facturas que más se reciben y emiten
- Etc.

Con los datos obtenidos en el análisis se debería establecer con bastante precisión:

- El comportamiento futuro, tanto en la recepción, como en la emisión de facturas electrónicas.
- Los principales clientes/proveedores con los que se podría realizar la prueba piloto, y la posterior puesta en marcha.
- La metodología de difusión del proyecto (tanto internamente en la empresa, como externamente con los clientes/proveedores).
- El perfil de los clientes/proveedores, con los que se tiene contacto comercial, para desarrollar la solución que mejor se adapte a la problemática que tenga la empresa implantadora de la facturación electrónica.
- Los mejores meses para realizar las pruebas piloto y la puesta en marcha, tratando de no coincidir con los meses donde la frecuencia de facturación es alta.

##### **Clientes y Proveedores para Intercambiar Facturas Electrónicas**

Gracias al diagnóstico previo, sobre el flujo de facturas, se podrían identificar las empresas con las que se tiene mayor intercambio comercial, y por ende, con las que se intercambia facturas frecuentemente.

La previa identificación de aquellas empresas (clientes/proveedores), permitiría la selección de entidades que pudieran participar en la prueba piloto de facturación electrónica, antes de poner en marcha el proceso definitivo.

Para obtener una mejor retroalimentación de la prueba piloto, y para poder recrear la mayor cantidad de situaciones posibles reales en el proceso de facturación electrónica, se debería considerar empresas de diferentes sectores (alimentos, banca, insumos, materia prima, etc.) y tamaños (pequeñas, medianas, grandes, autónomos, etc.). Ya que el proceso de facturación, nivel de conocimiento y predisposición al cambio puede variar mucho de una empresa a otra, por lo tanto, mientras más heterogéneas sean las empresas que participen en la prueba piloto, mayor información se obtendrá antes de poner en marcha el proceso definitivo.

##### **Opción de facturación electrónica**

La empresa debe optar por la modalidad de facturación electrónica que más se adecue a sus necesidades, identificando sus requerimientos, tanto en la emisión, como en la recepción de facturas.

Antiguamente, se tenía el sistema EDI (Electronic Data Interchange) para el intercambio electrónico de documentos comerciales (como la factura) de punto a punto.

Actualmente aun existen empresas que usan el EDI, sin embargo, han surgido muchas aplicaciones informáticas para intercambiar facturas electrónicas a través de la Web, y que tienen como requerimiento básico el acceso a Internet. Estas aplicaciones informáticas hacen que la facturación electrónica sea aún más accesible para las pequeñas y las medianas empresas.

Las empresas pudieran optar también por desarrollar su propia aplicación de facturación electrónica, en cuyo caso, deberán considerar previamente, entre otros aspectos fundamentales, el costo, la dificultad que implica el desarrollo, las pruebas y la puesta a punto.

## Formato de Factura Electrónica

Es recomendable que el formato de facturación elegido sea un estándar. En España la última versión del estándar nacional es el “Facturae3.1” de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

El uso de un estándar permite agilizar y facilitar la interfase entre los sistemas informáticos (por ejemplo, un ERP que debe comunicarse con una Plataforma de Facturación Electrónica) que interactúan en el proceso de envío/recepción de facturas electrónicas.

Tener un fichero estructurado (estándar), permite que todos los interlocutores comerciales (clientes y proveedores) hablen un mismo lenguaje, objetivo que no se podría alcanzar si cada empresa utilizara un formato no-estructurado (como por ejemplo, facturas hechas con herramienta ofimáticas: Excell, Word o PDF).

El proceso de verificación y validación de los certificados usados en la firma digital de las facturas electrónicas es exigido por ley, por lo tanto, es necesario definir políticas internas en la empresa sobre las consultas (on line) de las “listas de certificados revocados (CRL)”, algunas Autoridades de Certificación cobran por la consulta de sus CRL’s.

Existen varias Autoridades de Certificación que emiten certificados digitales aprobados por la Agencia Tributaria para firmar facturas electrónicas. Sin embargo, es recomendable que la empresa que implante la facturación electrónica informe a sus proveedores sobre el tipo de certificados que se aceptarán (especificando también las Autoridades de Certificación) cuando envíen sus facturas firmadas.

## Medio de intercambio

Es necesario implementar herramientas tecnológicas que permitan facturar electrónicamente, sobre todo, si se ha decidido utilizar facturas electrónica estandarizada (ficheros estructurados como: XML, EDI, etc.)

Una plataforma de facturación electrónica requiere, como principales funcionalidades, lo siguiente:

- Generar facturas electrónicas
- Visualizar facturas electrónicas
- Firmar facturas electrónicas
- Verificar firmas de las facturas electrónicas
- Enviar facturas electrónicas
- Recibir facturas electrónicas

Asimismo, es posible que sea necesario incluir otras funciones adicionales, como:

- Controlar copias de seguridad
- Gestionar clientes
- Gestionar proveedores
- Gestionar usuarios
- Gestionar la plataforma
- Entre otras.

Las empresas que tienen aplicaciones informáticas para crear facturas (como podría ser un EPP), debe considerar como un aspecto fundamental, la integración de dicho sistema informático con la plataforma de facturación electrónica que haya elegido.

Es recomendable automatizar la importación y la exportación de facturas cuando interactúen la plataforma de facturación electrónica y el ERP. De este modo, se reduce la intervención humana en el traspaso de una factura electrónica desde la plataforma de facturación electrónica a un ERP, y viceversa.

El envío y recepción de facturas electrónicas puede realizarse utilizando correos electrónicos, donde vaya adjunta la factura electrónica, o simplemente, utilizar una plataforma Web de facturación electrónica, donde los usuarios puedan cargar y descargar, las facturas enviadas y recibidas.

## Proceso de Facturación Electrónica

La gestión de la facturación electrónica implica desarrollar (o adaptar) los procedimientos internos dentro de la empresa.

Los principales procesos son:

- Envío de Facturas Electrónica
  - El proceso de envío de facturas se podría resumir en las siguientes actividades:
    - Generar la factura
    - Firmar la factura
    - Enviar la factura al proveedor
    - Registrar contablemente la factura.
- Recepción de Facturas Electrónicas
  - El proceso de recepción de facturas abarcaría lo siguiente:
    - Recepcionar la factura
    - Verificar la firma electrónica
    - Verificar el contenido y los importes de la factura
    - Registrar contablemente factura.

Para completar la gestión de facturas electrónicas, sería importante definir, entre otros procedimientos, lo siguiente:

- Conservación de Facturas Electrónicas
  - El proceso consiste en establecer un método para garantizar el acceso, la visualización, la búsqueda, y principalmente, la conservación de las facturas electrónicas.
- Administración de Facturas Electrónicas Erróneas
  - El proceso para gestionar las facturas emitidas y recibidas que no sean conformes, aunque no se presenten muchas facturas electrónicas erróneas, debería establecer el modo de trabajar dichas facturas. Ya que en muchas ocasiones, estas excepciones consumen la mayor parte del tiempo de trabajo dedicado.

Es recomendable, que cada una de las tareas definidas en los procesos de facturación, tenga asignado un responsable, para establecer claramente las competencias del personal involucrado.

## Interfase con el “Portal Cameral de Facturación Electrónica”

Las interfases se dan en la recepción y en el envío de facturas electrónicas.

Se debe tratar, en lo posible, de automatizar la importación y la exportación de facturas en la plataforma de facturación que se utilice, y en el sistema informático interno de gestión (ej, ERP’s) en las empresas, con el objetivo de:

- Disminuir la intervención de las personas en la carga y en la descarga de facturas (en ambas aplicaciones), intentando que esto se haga automáticamente en periodos de tiempos previamente definidos.
- Eliminar el registro manual de los datos (de las facturas recibidas) en los sistemas informáticos internos de gestión, intentado que el ingreso de datos sea automático en periodos de tiempo previamente definidos.

Si se logran estos objetivos, se estará ayudando a:

- Disminuir el tiempo operativo de trabajo de las personas que emiten y reciben facturas en la entidad.
- Eliminar los errores por el ingreso manual de datos (de la factura) en el sistema informático.

En este punto es recomendable coordinar, tanto con la empresa que proporciona la plataforma de facturación electrónica, como con la empresa que desarrolló el sistema informático de gestión (ej. ERP), todas las actividades que se tienen que ejecutar por cada una de las partes (muy posiblemente sea

necesario incluir al departamento de informática de la empresa usuaria) y los plazos que se deben cumplir para las pruebas pilotos y la puesta en marcha de estas interfaces.

### Capacitación en facturación electrónica

Antes de empezar la capacitación propiamente dicha, es importante informa, ya sea con reuniones o con comunicaciones escritas a todo el personal, sobre el proyecto de facturación electrónica que se desea implantar en la entidad.

Mientras más involucrado este el personal en la implantación de la nueva metodología de facturación, mejores resultados se podrán obtener, ya que son los propios empleados los que tendrán que informar cuando tengan contacto con los clientes y a los proveedores.

La capacitación en facturación electrónica puede dividirse en dos grupos de empleados, los que tienen contacto con clientes y los que tienen contacto con proveedores.

Para la formación, es recomendable desarrollar y distribuir entre los empleados que participan, algún documento guía sobre el proceso general de facturación electrónica que se implante en la entidad.

La capacitación debería centrarse en las principales operaciones que se tienen en la recepción y en el envío de facturas, como ser:

- Envío: Generar facturas (de cliente), firmar facturas electrónicas y enviar facturas electrónicas
- Recepción: Recibir facturas (de proveedores) y verificar la firma de las facturas electrónicas.

La formación podría incluir lo siguiente:

- Herramientas tecnológicas disponibles en la entidad, por ejemplo:
  - Sistema informático interno de gestión
  - Plataforma de facturación electrónica
  - Cuenta de correo electrónico, como medio alternativo para el envío y la recepción.
  - Certificado digital
- Formato de factura electrónica a utilizar.
- Procedimientos de envío/recepción, con una descripción sintética de las principales actividades.
- Modalidades habilitadas para el envío y la recepción.
- Nuevos requisitos de facturación que tuviera que comunicarse a los clientes y a los proveedores (por ejemplo: solicitar a los proveedores que incluyan el número de pedido en las facturas para hacer una mejor trazabilidad de compras)
- Persona o departamento de apoyo en la entidad, para atender consultas, dudas y comentarios que tengan los empleados sobre la facturación electrónica (ya sean, requerimientos técnicos o de gestión).

### Pruebas piloto para la facturación electrónica

La prueba piloto debe involucrar todas las herramientas tecnológicas se utilicen en la facturación electrónica, como podrían ser:

- Sistema informático interno de gestión
- Plataforma de facturación electrónica
- Cuenta de correo electrónico, como medio alternativo para el envío y la recepción.
- Certificado digital
- U otras aplicaciones informáticas alternativas o de apoyo que se pudieran tener.

Antes de realizar las pruebas piloto, se tiene que tener claro el formato de facturas electrónica que se aceptará, para que los ensayos se basen en dicho formato.

Los principales ensayos en una plataforma de facturación electrónica, podrían ser los siguientes:

- Pruebas en la emisión de facturas electrónicas
  - Importar facturas de clientes
  - Firmar facturas
  - Enviar facturas

- Re-enviar facturas
- Revisar histórico de envío de facturas
- Visualizar facturas
- Imprimir facturas
- Probar diferentes criterios de búsqueda de facturas
  
- Pruebas en la recepción de facturas electrónicas
  - Importar facturas de proveedores
  - Revisar histórico de recepción de facturas
  - Visualizar facturas
  - Verificar la valides de las facturas
  - Imprimir facturas
  - Probar diferentes criterios de búsqueda de facturas
  
- Pruebas en la gestión de usuarios en la plataforma de facturación electrónica
  - Solicitar alta usuarios (nuevos)
  - Activar o desactiva usuarios
  - Asignar roles a los usuarios (como ser: firmar, visualizar, enviar, etc.)
  
- Pruebas en la gestión de clientes
  - Crear registro de Clientes
  - Definir modalidades de Facturación (método de envío)
  - Probar diferentes criterios de búsqueda de clientes
  
- Pruebas en la gestión de proveedores
  - Probar diferentes criterios de búsqueda de proveedores
  
- Pruebas de backup de facturas electrónicas
  - Crear backup de las facturas (emitidas y recibidas)

Los principales ensayos en un sistema informático interno de gestión (ej. ERP), podrían ser los siguientes:

- Crear facturas electrónicas en formato pre-establecido (ej. Estándar en XML “Facturae3.1”).
- Exportar facturas electrónicas de los clientes. Para que posteriormente en la plataforma de facturación electrónica se importe, firme y envíe.
- Importar facturas electrónicas de los proveedores. Considerando, que previamente hayan sido verificadas las firmas electrónicas en la plataforma de facturación electrónica.

Si hubiera otras herramientas tecnológicas, que ayudaran o apoyaran en el proceso de facturación electrónica, se tendrían que definir los ensayos que sean necesarios para la respectiva prueba piloto.

### **Ajustes al proceso, interfase y/o capacitación en facturación electrónica**

Después de realizar las pruebas pilotos, es recomendable hacer una evaluación de los resultados obtenidos, y plasmarlos en ajustes y mejoras.

Los arreglos podrían darse básicamente en tres (3) aspectos:

- Mejoras en las aplicaciones informáticas (plataforma de facturación, sistemas informáticos internos de gestión u otras herramientas informáticas).
- Cambios en los procedimientos de gestión.
- Ajustes en la metodología utilizada en la capacitación de los empleados.

### **Campaña difusión/información**

La campaña de difusión debería ser interna (dirigida a los empleados) y externa (dirigida a los socios comerciales: clientes y proveedores).

Un medio idóneo para comunicar sobre el proyecto de facturación electrónica es la propia página Web de la entidad, donde se podría brindar la siguiente información:

- ¿Qué es la factura electrónica?
- Ventajas de la factura electrónica
- Soluciones para la Gestión de Facturas Electrónicas
- Proceso de Facturación Convencional Vs. Facturación Electrónica
- Facturación electrónica para proveedores y clientes
  - Modalidades diseñadas de envío/recepción de facturas
  - Fechas para las pruebas pilotos y la puesta en marcha
  - Formularios para que los cliente comuniquen su deseo de No recibir facturas electrónicas

En la difusión interna se pueden realizar sesiones generales para todos los empleados, con el fin de comunicar lo siguiente:

- Objetivos y alcance del proyecto
- Cronograma de trabajo
- Información disponible sobre el proyecto y facturación electrónica en general
- Personas de contacto para atender consultas técnicas y de gestión.

Para la difusión externa se puede informar en una primera instancia con comunicaciones escritas (cartas, mail, etc.), y posteriormente con reuniones personales dirigidas a los clientes por un lado, y los proveedores por otro. Dependiendo del perfil que tengan los clientes y los proveedores, se podrían establecer sesiones de presentación diferenciadas, para ajustar mejor la charla al público destino.

### **Puesta en marcha**

La puesta en marcha implica, además de iniciar una nueva forma de facturar, el continuar difundiendo e informando a los proveedores/clientes, tanto antiguos como a los nuevos. Por lo tanto, este proceso de comunicación deberá seguir hasta que los socios comerciales se familiaricen completamente con la factura electrónica.

## **5. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

Es recomendable llevar un registro de las incidencias que se pudieran dar en el proceso de facturación electrónica una vez este en marcha.

Al principio, sería recomendable hacer evaluaciones con una cierta periodicidad, hasta que los distintos departamentos y empleados involucrados en el proceso de facturación electrónica estén familiarizados.

La evaluación, además de permitir identificar las dificultades que se pudieran tener en la facturación electrónica, debería brindarnos algunos indicadores de gestión, y así medir los niveles de eficiencia, la cantidad de errores, los costes alcanzados, los tiempos de respuesta, etc.

## **6. MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

Si se desea mejorar, el proceso debe medirse, y para medirse en necesario establecer indicadores de gestión que me permitan controlar el proceso de facturación electrónica.

El objeto de realizar evaluaciones periódicas, al menos durante el periodo inicial de la puesta en marcha, es establecer nuevos ajustes y mejoras en el proceso de facturación electrónica antes de que se instaure completamente, ya que será más fácil realizar cambios al principio.

Es recomendable medir el “antes” y el “después” de la facturación electrónica. Al comparar el proceso tradicional de facturación vs. el proceso de facturación electrónica, se podrá corroborar si realmente se han alcanzado las mejoras deseadas.