



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE AUDITORÍA**

**“ANÁLISIS DEL IMPACTO EN EL CICLO ACTUAL DE COMPRAS,
POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
DISPUESTA EN LA LEY 20.727, EN LA SUBGERENCIA DE
REPOSITION TO PAYMENT ULTRAMAR AGENCIA MARÍTIMA
LIMITADA”**

Tesis para optar al Título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en
Sistemas de Información y Control de Gestión.

**Tesistas: Juan Alejandro Geldes Sáez.
Paulina Andrea Valenzuela Valenzuela.**

Profesor Guía: Arturo Cornejo.

VALPARAÍSO, abril de 2015.

ÍNDICE.

	Páginas
RESUMEN	4
MARCO TEÓRICO	5
• Antecedentes Generales	5
• Cuadro N°1: Calendario de implementación facturación electrónica	5
• La incorporación del acuse de recibo como mecanismo para hacer uso del CF	5
• Los contribuyentes deberán emitir exclusivamente documentos electrónicos	6
• Normativas Aplicables	7
• Conceptos y Característica	7
○ Concepto	7
○ Características	7
• Constitución de la Sociedad	9
○ Escritura Pública	9
○ Extracto	10
○ Sanción por no cumplimiento de las formalidades de constitución	10
○ Capital	11
○ Razón Social	12
• Sistema SAP	12
• Figura N°1: Estructura Sistema R3/SAP	13
• Módulos de Aplicación SAP	14
• Figura N°2: Esquema de bloques de sistema SAP R/3	15
• Modulo Financiero SAP	15
• Figura N°3: Forma de relación entre los módulos	16
• Gestión Financiera (FI)	16
○ Cuentas de Deudores (AR)	17
○ Cuentas de Acreedores (AP)	17
○ Cuentas de Activo (AA)	17
○ Cuentas Bancarias (BL)	17
○ Conciliación (LC)	17
○ Gestión de Fondos (FM)	17
○ Libros de Mayor (GL)	18
○ Libro Especial (SL)	18

• Tesorería (TR)	18
○ Gestión de caja (CM)	19
○ Gestión Presupuestaria (FM)	19
○ Gestión de tesorería (TM)	19
○ Gestión de riesgos Mercado (MRM).	20
• La contabilidad	20
• Tipos de Documentos considerados en la Contabilidad	22
○ Boletas de Honorarios	22
○ Facturas	22
• Ciclo de Compras	24
○ Análisis de la solicitud de Compra	24
○ Investigación y selección de proveedores	25
○ Negociación con el proveedor	26
○ Acompañamiento del Pedido	27
○ Control de la recepción del material comprado	28
• Figura N°4: Etapas a identificar en ciclo de compras	28
• Ultramar Agencia Marítima Limitada	29
• Grupo Ultramar	29
• Figura N°5: Holding Ultramar	30
• Figura N°6: Presencia de Umar en Chile	32
• Metodología Lean Office	34
• Principios Lean	34
• Figura N°7: Pasos de principios Lean.	34
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	37
OBJETIVOS	38
METODOLOGÍA	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
CONCLUSIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
Anexo N°1: Entrevista dirigida al Sub gerente de RTP de Ultramar Ag. Mar. Ltda.	69
Anexo N°2: Entrevista dirigida a los Asistentes Documentales de RTP	71
Anexo N°3: Flujograma Ciclo de Recepción Documentos Compras RTP	73

RESUMEN.

A partir del 1 de Noviembre de 2014, se establece el uso obligatorio de la factura electrónica, comenzando con las grandes empresas, las cuales serán las primeras en incorporarse al sistema, considerando como grandes empresas aquellas con ingresos anuales por venta y servicios en el último año calendario superiores a 100.000 UF; teniendo como beneficios el ahorro de tiempo y dinero, eliminando el riesgo de pérdida de documentos tributarios, mejorando la rapidez y confiabilidad de los procesos de facturación, eximiendo la obligación de timbrar las facturas y otros documentos tributarios en las oficinas del Servicio de Impuestos Internos, entre otros.

Desde el 2014, Ultramar Agencia Marítima Ltda., comenzó a controlar los procesos de recepción documental a través de la suite electrónica, visualizando en forma anticipada la complejidad del proceso de recepción documental electrónica, el que se ejecuta a través de DBNet, proveedor que administra la suite electrónica de la empresa en estudio; trayendo consigo una serie de interrupciones en el ciclo de compras, entre ellas, falta de actualización de la casilla de recepción electrónica, facturas sin Órdenes de Compra, donde su mayor complejidad es la existencia de variadas unidades de negocio, las que crea más de un tipo de Orden, lo que a su vez genera una mayor exigencia al tener incorporada la facturación electrónica a más tardar el 1 de Febrero del 2018.

Por lo anterior, es necesario analizar el impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica, en la subgerencia de Reposition to Payment de Ultramar Agencia Marítima Limitada, a través de entrevistas a colaboradores de la empresa en estudio.

El presente estudio cualitativo es de carácter descriptivo - explicativo, mediante el cual se identificaron los problemas en el ciclo actual del proceso de Compras, como también se describieron los impactos en proceso de RTP.

MARCO TEÓRICO.

ANTECEDENTES GENERALES.

Según lo dispuesto en la Ley 20.727 del 2014, la puesta en marcha del uso obligatorio de la facturación electrónica comenzó a partir del 1 de Noviembre de 2014, el cual es aplicable para las grandes empresas que posean un ingreso anual por venta y servicios superior a cien mil unidades de fomento, considerando este cálculo en un plazo de 9 meses contados desde la implementación de este sistema.

Los plazos que tendrán las otras empresas para implementar este sistema dependerá tanto de los ingresos anuales por venta y servicios, como además de otros criterios que establece la ley, como por ejemplo la ubicación geográfica, definidas en zonas rurales o urbanas.

Cuadro N°1: Calendario de implementación facturación electrónica.

Calendario según tamaño de empresas				
Tamaño	Ingresos anuales por ventas y servicios en el último año calendario	Ubicación	Plazo	Fecha
Grandes	Mayor a 100.000 UF	Todas	9 Meses	1 de noviembre de 2014
Medianas y Pequeñas	Mayor a 2.400 UF y menor o igual a 100.000 UF	Urbana	30 Meses	1 de agosto de 2016
		Rural	36 Meses	1 de febrero de 2017
Microempresas	Menor a 2.400 UF	Urbana	36 Meses	1 de febrero de 2017
		Rural	48 Meses	1 de febrero de 2018

Fuente: Servicio de Impuestos Internos, 2015.

Los principales beneficios que se obtienen de este sistema, son el ahorro de tiempo por concepto de despacho de documentos tributarios, los costos asociados a los despachos, se elimina el riesgo de pérdida de documentos tributarios, permite el almacenamiento de documentos tributarios electrónicos, en adelante DTE's, en forma digital, mejora la rapidez y la confiabilidad de los procesos de facturación, entre otros.

La ley nombrada anteriormente propone una serie de modificaciones orientadas a normar los documentos electrónicos en materia tributaria. Entre los cuales se encuentran estos principales cambios:

- **La incorporación del “acuse de recibo” como mecanismo para hacer uso del crédito fiscal.**

De esta manera el comprador o beneficiario tendrá derecho a crédito fiscal en el periodo que realice el acuse de recibo electrónicamente.

A pesar de que este mecanismo ya estaba considerado anteriormente en la norma, la ley no contemplaba la obligación de dar el "acuse de recibo" como requisito para utilizar los créditos fiscales.

Si bien el cambio está orientado a mejorar el acceso al financiamiento para el vendedor. Sin duda, será de gran utilidad para facilitar el cumplimiento tributario, pues proporcionará el correcto uso de los créditos fiscales recargados en documentos electrónicos.

No obstante lo anterior, se mantiene lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, sobre la utilización del Crédito Fiscal dentro de los dos periodos tributarios siguientes al mes de emisión de dicho documento.

- **Los contribuyentes deberán emitir exclusivamente documentos electrónicos. Sólo las guías de despacho y las boletas de venta se podrán seguir emitiendo en papel.**

Esta medida considera que todos los contribuyentes deberán obligatoriamente implementar el sistema de facturación electrónica.

No obstante la obligatoriedad exigida, se exceptúan de esta norma los contribuyentes que desarrollen su actividad económica en un lugar geográfico sin cobertura de datos, sin acceso a energía eléctrica o en un lugar decretado como zona de catástrofe. Para tales efectos, el SII por medio de una Resolución indicará los contribuyentes o grupos de contribuyentes que se encuentren en las situaciones antes descritas.

Por lo descrito anteriormente el SII (Servicio de Impuestos Internos) deberá crear y administrar en su sitio web una plataforma tecnológica para que los contribuyentes de difícil fiscalización o de escaso movimiento operacional o económico, las empresas de menor tamaño según se definen en la ley N° 20.416 las cuales se encuentran clasificadas en cuadro N°1, además de los contribuyentes que determine a su juicio exclusivo, emitan y reciban las facturas y demás documentos electrónicos registren sus operaciones y cedan o recepcionen las facturas a través del procedimiento previsto en la ley N°19.983 la cual regula la transferencia y otorga merito ejecutivo a la copia de la factura.

Respecto de las operaciones que se ejecuten a través de esta plataforma, el Servicio acreditará para todos los efectos legales la identidad del emisor y la integridad del mensaje o documento electrónico.

NORMATIVAS APLICABLES.

La empresa en estudio, corresponde a una empresa que la ley define como "Responsabilidad Limitada" bajo esta premisa tanto el código de comercio como el civil rige dependiendo del carácter económico que se le quiere dar, este tipo sociedad está regido por la Ley N° 3.918, sobre sociedades de responsabilidad limitada la cual se publicó en el Diario Oficial el 14 de marzo de 1923, y ha tenido varias modificaciones a la fecha la cual señala "Se autoriza la creación de sociedades de responsabilidad limitada de los socios, distintas de las sociedades anónimas y comandita". Supletoriamente estas sociedades quedan regidas por el Código de Comercio (en caso que la sociedad tenga un carácter comercial), o por el Código Civil (en caso que la sociedad tenga un carácter civil).

Si bien la ley no define esta empresa la podemos describir como aquella en que todos los socios la administran por sí o por mandatarios elegidos de común acuerdo y en la que la responsabilidad de los socios está limitada

Conceptos y Características.

Concepto.

Son sociedades personales solemnes, donde los socios limitan su responsabilidad a los aportes realizados, y cuyo objeto, administración y fiscalización interna pueden ser libremente pactados por los socios.

Características.

- Son sociedades de personas (naturales o jurídicas), quiere decir que su naturaleza se conforma por sociedades de personas, y pueden ser civiles o comerciales, según el objeto del negocio.
- Son Sociedades solemnes ya que se constituyen por escritura pública, la que debe ser inscrita en el Registro de Comercio y publicada por una sola vez en el Diario Oficial.

- Limitan la responsabilidad de los socios. En este tipo de sociedades, la responsabilidad de los socios está limitada al monto de sus respectivos aportes. En consecuencia, no responden personalmente por las deudas de la sociedad.
- Debe haber un acuerdo de la unanimidad de los socios para realizar cualquier cambio en los estatutos sociales y para ceder derechos o cuotas de la sociedad.
- Pueden ser sociedades civiles o comerciales. Existiendo una limitación en el art 2 la cual prohíbe que estas sociedades sean creadas para fines bancarios y que tengan más de 50 socios.

Constitución de la Sociedad.

Escritura Pública.

Esta sociedad es siempre solemne, ya que se requiere para su constitución del otorgamiento de una escritura pública, la que luego debe ser inscrita en extracto en el Registro de Comercio correspondiente al domicilio social y publicada por una sola vez en el diario oficial.

Esta formalidad está consagrada en el artículo 2 de la Ley 3.918 que señala que "Las sociedades con responsabilidad limitada, sean civiles o comerciales, se constituirán por escritura pública, las que contendrán además de las enunciaciones del artículo 352 del Código de Comercio, la declaración de que la responsabilidad personal de los socios queda limitada a sus aportes o a la suma que a más de estos se indique."

La escritura deberá mencionar lo siguiente:

1. Los nombres y apellidos de los socios;
2. Domicilio;
3. Razón o firma social;
4. Los socios encargados de la administración y del uso de la razón social;
5. El capital de la sociedad.

6. Las negociaciones sobre que deba versar el giro de la sociedad;
7. La parte de beneficios o pérdidas que se asigne a cada socio capitalista o industrial;
8. La época en que la sociedad debe principiarse y disolverse;
9. La cantidad que puede tomar anualmente cada socio para sus gastos particulares;
10. La forma en que ha de verificarse la liquidación y división del haber social.

Extracto.

El extracto es un "escrito" otorgado por el mismo notario otorgante de la escritura, en el cual se deja constancia de lo expresado en la escritura pública.

El artículo 3 de la Ley 3.918, señala que un extracto de la escritura social deberá ser registrado en la forma y plazo que determina el artículo 354 del Código de Comercio el cual indica que debe ser inscrito en el Registro de comercio correspondiente al domicilio social y publicado por una sola vez en el Diario Oficial dentro de los 60 días siguientes al otorgamiento de la escritura.

Este extracto debe contener los puntos indicados en los números 1°, 2°, 3°, 4°, 5° y 7° del artículo 352, señalados anteriormente, la fecha de las respectivas escrituras, y la indicación del nombre y domicilio del notario que las hubiera otorgado.

Sanción por no cumplimiento de las formalidades de constitución:

La sanción por la omisión de la escritura pública está contemplada en el artículo 356 del Código de Comercio que señala que:

"La sociedad que no conste de escritura pública, o de instrumento reducido a escritura pública o de instrumento protocolizado, es nula de pleno derecho y no podrá ser saneada; no obstante lo anterior, si existiere de hecho dará lugar a una comunidad.

Las ganancias y pérdidas se repartirán, soportarán; y la restitución de los aportes se efectuará entre los comuneros con arreglo a lo pactado y en subsidio de conformidad a lo establecido para la sociedad.

Los miembros de la comunidad responderán solidariamente a los terceros con quienes hubieren contratado a nombre y en interés de ésta; y no podrán oponer a los terceros la falta de los instrumentos mencionados en el inciso primero. Los terceros podrán acreditar la existencia de hecho por cualquiera de los medios probatorios que reconoce este Código, y la prueba será apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica.”

El artículo 355 A del Código de Comercio señala que "La omisión de la escritura pública de constitución o de modificación, o de inscripción oportuna en el Registro de Comercio, produce nulidad absoluta entre los socios”.

Capital.

Las sociedades de Responsabilidad Limitada se caracterizan por ser sociedades intuitu-personae, es decir, los socios, al celebrar el contrato social, tienen como factor determinante la persona del otro socio, es por ello que es fundamental el acuerdo de todos los socios para realizar cualquier transferencia de derechos, trámite que además requiere de una reforma de estatutos.

Respecto del Capital, el artículo 352 N°4 señala que la escritura social deberá expresar el capital que introduce cada uno de los socios, sea que consista en dinero, en créditos o en cualquier otra clase de bienes; el valor que se asigna a los aportes que consistan en muebles o inmuebles y la forma en que deba hacerse el justiprecio de los mismos aportes, en caso de que no se les haya asignado valor alguno.

El capital es un factor determinante en todo tipo social ya que como señalamos anteriormente, por la misma definición del artículo 2.053 del Código Civil, en el cual se indica “la sociedad o compañía es un contrato en que dos o más personas estipulan poner algo en común con la mira de repartir entre sí los beneficios que de ello provengan”,

los bienes entregados pueden consistir en dinero, bienes muebles o inmuebles o de cualquier otra clase de bienes.

Además de este mismo artículo se señala que “La sociedad forma una persona jurídica, distinta de los socios individualmente considerados”.

Razón Social.

El artículo 4 de la Ley 3.918 señala que la Razón o firma social podrá contener el nombre de uno o más socios, o una referencia al objeto de la sociedad. En todo caso deberá terminar con la palabra "Limitada", sin lo cual todos los socios serán solidariamente responsables de las obligaciones sociales.

Existen numerosas materias que la Ley 3.918 y el Código de Comercio en sus artículos 349 y siguientes no regulan, así las cosas existe amplia libertad para que los socios en el acto constitutivo o en modificaciones posteriores al pacto social, regulen libremente factores tan importantes como la administración de la sociedad, fiscalización de la sociedad, disolución, liquidación, transformación, fusión, etc., queda reenviado a las disposiciones del pacto social o a los acuerdos de los socios sobre estas materias.

Sistema Sap

La sigla SAP corresponden a Sistemas, aplicaciones y productos para el proceso de datos el cual se basa en un software para solucionar los problemas en las empresas, que surgen por el entorno competitivo, la necesidad de crear nuevas estrategias las cuales buscan satisfacción del cliente interno y externo, innovación tecnológica, además de cumplir con las normativa legal impuesta por los respectivos gobiernos.

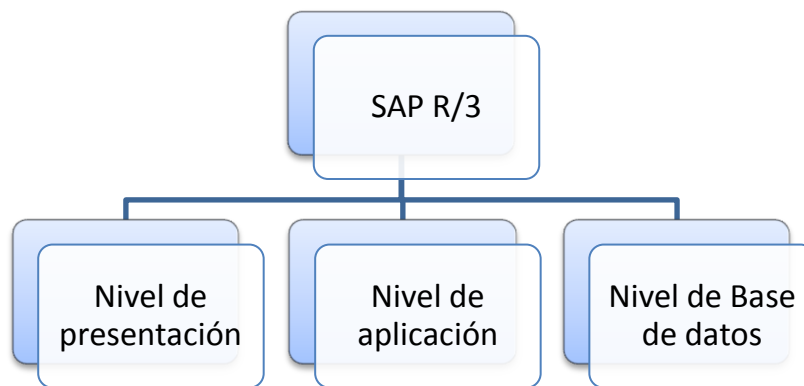
Cabe destacar que el Sistema SAP R/3, se puede desglosar de la siguiente manera en el cual la R significa procesamiento en tiempo real y el número 3 se refiere a las tres capas de la arquitectura del proceso, además de operar utilizando el principio cliente/servidor. Por esta razón que SAP R/3 es altamente modular y se aplica

fundamentalmente por medio del software, de forma que los modos de interacción entre los diversos clientes y servidores puedan ser controlados.

SAP basa la arquitectura de R/3 en una estructura cliente/servidor de tres niveles:

- Nivel de Presentación.
- Nivel de Aplicación.
- Nivel de Base de Datos.

Figura 1: Estructura Sistema Sap R/3.



Fuente: Diseño Propio.

Este software está compuesto por varios módulos los cuales se encuentran integrados entre sí, cumpliendo cada uno una función diferente y abarcando de esta forma los aspectos más importantes de la administración de los negocios. Esta segmentación por modulo proporciona a las empresas una visión global de los desempeños contables y financieros en tiempo real, facilitando la generación de informes lo cual ayuda en la toma de decisiones a todo nivel de la organización.

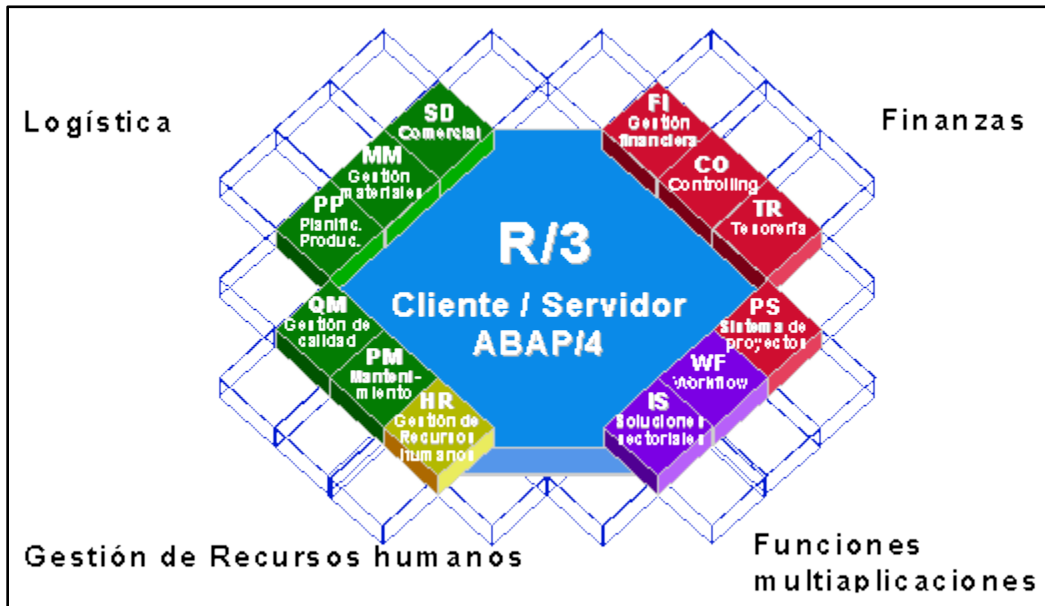
Estos módulos pueden ser divididos en 3 principales área:

- Recursos Humanos,
- Logística y
- Financiera.

Los Módulos de aplicación SAP son los siguientes:

- Gestión financiera (FI). Libro mayor, libros auxiliares, ledgers especiales, etc.
- Controlling (CO). Gastos generales, costes de producto, cuenta de resultados, centros de beneficio, etc.
- Tesorería (TR). Control de fondos, gestión presupuestaria, etc.
- Sistema de proyectos (PS). Gráficos, contabilidad de costes de proyecto, etc.
- Gestión de personal (HR). Gestión de personal, cálculo de la nómina, contratación de personal, etc.
- Mantenimiento (PM). Planificación de tareas, planificación de mantenimiento, etc.
- Gestión de calidad (QM). Planificación de calidad, inspección de calidad, certificado de, aviso de calidad, etc.
- Planificación de producto (PP). Fabricación sobre pedido, fabricación en serie, etc.
- Gestión de material (MM). Gestión de stocks, compras, verificación de facturas, etc.
- Comercial (SD). Ventas, expedición, facturación, etc.
- Workflow (WF), Soluciones sectoriales (IS), con funciones que se pueden aplicar en todos los módulos

Figura N°2: Esquema de bloques de sistema SAP R/3



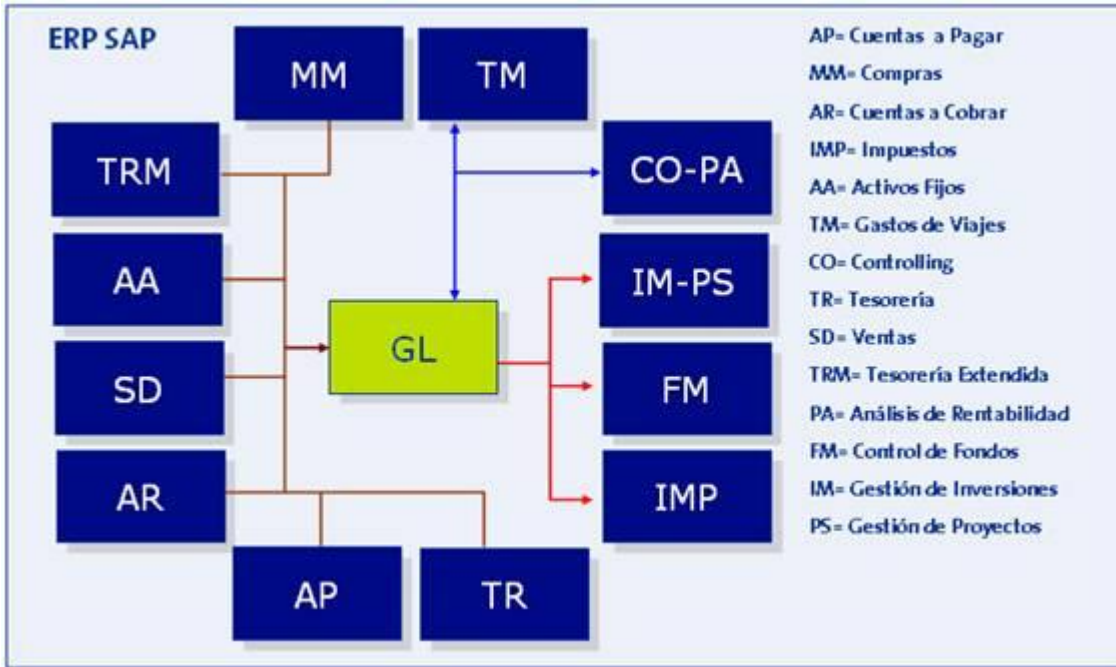
Fuente: Mundo SAP, 2015.

Para el objeto de la investigación de esta tesis, el módulo el cual nos centraremos será en el módulo Financiero; dando énfasis a los sub-módulos de:

- Gestión Financiera (FI); la cual se subdivide en:
 - Cuentas de Deudores (AR)
 - Cuentas de Acreedores (AP)
 - Cuentas de Activos (AA)
 - Cuentas Bancarias (BL)
 - Consolidación (LC)
 - Gestión de Fondos (FM)
 - Libros de Mayor (GL)
 - Libro Especial (SL)

- Modulo de Tesorería (TR).
 - Gestión de caja (CM).
 - Funds Management (FM).
 - Gestión de tesorería (TM).
 - Gestión de riesgos (RM).

Figura N°3: Forma de relación entre los módulos.



Fuente: Monografías, 2015

Gestión Financiera (FI)

FI es el módulo del Sistema SAP diseñado para gestionar todos los procesos financieros y contables de una empresa.

SAP FI es considerado como uno de los módulos más importantes de SAP, ya que prácticamente todos los módulos que componen al Sistema SAP R/3 se comunican con él. Este módulo se encarga básicamente de la contabilidad, llevando un control total de todos los movimientos efectuados en la empresa en una revisión de tiempo real, lo cual es muy valioso para los negocios de las empresas, ya que esta característica permite la toma de decisiones y las planificaciones sean más acertadas.

El módulo FI se agrupa en componentes que son llamados habitualmente "Sub-Módulos", de los cuales se detallan:

- **Cuentas de deudores (AR)**

Es el responsable de gestionar la contabilización generada como resultado de las ventas a clientes. Los asientos contables se actualizan automáticamente en el Libro Mayor. Dentro de este sub-módulo se pueden sacar históricos de deudas y análisis de clientes específicos. Está integrado con el Libro Mayor (FI-GL), Ventas y Distribución (SD); y Libro de Caja.

- **Cuentas de acreedores (AP)**

Registra los asientos contables generados como resultado de la actividad de compras a proveedores. Se generan además, asientos automáticos en el Libro Mayor. La funcionalidad de este módulo también permite la automatización de pagos a través de diferentes hitos predefinidos.

- **Cuentas de activos (AA)**

Se usa para gestionar los activos fijos de una compañía. SAP permite categorizar activos y definir valores para el cálculo de depreciaciones en cada clase de activos.

- **Cuentas bancarias (BL)**

Gestión de transacciones bancarias en el sistema que incluye gestión de caja.

- **Consolidación (LC)**

Combina los resultados (reportes) financieros de múltiples entidades de una organización. Estos resultados proporcionan un resumen general de la posición financiera de la compañía.

- **Gestión de Fondos (FM)**

Proporciona planificación de presupuestos para ingresos y gastos de la compañía, así como la posibilidad de enlazar estos con las áreas de responsabilidad correspondiente.

- **Libros de Mayor (GL)**

Estos están totalmente integrados con otros módulos de SAP. Todos los asientos contables se registran en el Libro Mayor. Los datos de finanzas de otros módulos también se registran en el Libro Mayor. Estos asientos se registran en tiempo real, haciendo que la información de las cuentas financieras esté siempre actualizada.

- **Libro Especial (SL)**

Define registros orientados a reportes, los datos pueden ser recogidos tanto de aplicaciones internas como externas y ser procesados en SAP.

Tesorería (TR)

TR es un módulo que corresponde a la gestión presupuestaria, esto quiere decir que realiza las funciones para integrar la previsión y gestión de recursos de caja con las necesarias aplicaciones financieras y logísticas. Proporciona las herramientas necesarias para analizar el presupuesto, asientos contables electrónicos, análisis del mercado de divisas, entre otros.

Este módulo es aquel que efectúa las parametrizaciones en las funciones o procesos de negocio, las cuales incluyen áreas tales como el control y monitoreo de presupuestos, costos de producto y análisis de rentabilidad. Además que mediante este procedimiento se respalda los procesos y la contabilidad para inversiones financieras y créditos. El vínculo con sistemas de información externos permite acceder, por ejemplo, a la información actualizada del mercado financiero, posibilitando la reorganización y las acciones que marquen diferencia de los mercados en ese momento.

Al igual que modulo FI el módulo de TR se divide en sub-módulos de los cuales podemos identificar los siguientes:

- **Gestión de caja (CM).**

Se usa la gestión de caja para supervisar flujos de pagos y proteger la liquidez, para que pueda satisfacer sus comprometedos de pago.

Este sistema de información trata, entre otras cosas, la previsión de liquidez, que se utiliza para obtener información sobre los flujos de pago de deudores y acreedores. También se describe la posición de tesorería y las transacciones que afectan a la misma. Este módulo utiliza la posición de caja para reproducir la actividad de las cuentas bancarias, mientras que la actividad de las cuentas de contabilidad auxiliar se reproduce mediante la previsión de liquidez.

- **Gestión Presupuestaria (FM).**

Las funciones de este componente ayudan a crear presupuestos. Este Modulo se encarga de presupuestar todos los ingresos y gastos para áreas de responsabilidad individuales, controlar los futuros movimientos de recursos de acuerdo con el presupuesto disponible y prevenir excesos en el presupuesto. Se puede adaptar el presupuesto a las modificaciones en las condiciones mediante liberaciones, suplementos, devoluciones y traslados.

- **Gestión de tesorería (TM).**

Este sub-modulo ayuda al tesorero ya que es que revisa el análisis de la liquidez actual y de la situación de riesgo para poder tomar decisiones respecto a las inversiones futuras de la empresa y a la reunión de fondos. Adicionalmente en esta decisión se consideran las condiciones del mercado financiero. Las operaciones financieras derivadas de esta decisión se introducirán en la Gestión de tesorería.

Los objetivos de la Gestión de tesorería son los siguientes:

- soportar la gestión de operaciones y posiciones financieras por las etapas del Trading, pasando por el back office, hasta el traslado a la Gestión financiera.
- proporcionar una gestión de informes libre con tal de analizar las operaciones y posiciones financieras.

- **Gestión de riesgos Mercado (MRM).**

Este sub-modulo ayuda a planificar, gestionar y controlar los riesgos de mercado a los que se expone una empresa.

Los riesgos de mercado derivan del peligro de las evoluciones de mercado negativas (modificaciones en el mercado de dinero y en los mercados de valores), que afectan a los activos fijos financieros de una empresa. Podemos distinguir entre los riesgos asociados con modificaciones en las cotizaciones de acciones, tipos de interés y tipos de cambio.

La contabilidad

Toda empresa está obligada a llevar contabilidad la cual se define como una disciplina que se encarga de estudiar, medir, valorar y analizar en forma teórico-científica la realidad económica, financiera, social de una empresa; para determinar las situaciones económicas que se derivan de transacciones monetarias, facilitando la toma de decisiones orientadas hacia el mejoramiento de la productividad, la gestión de la empresa u organización, la responsabilidad con el impacto ambiental y el impacto de bienestar social en la comunidad de la que se beneficia la entidad económica en la obtención de utilidad - ganancia, presentando la información contable previamente registrada de manera sistemática según un modelo contable determinado; esta información es útil para los distintos grupos de interés que rodean la empresa u organización.

La finalidad de la contabilidad es suministrar información en un momento dado de los resultados obtenidos durante un período de tiempo, que resulta de interés a sus usuarios, en la toma de decisiones, tanto para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros, dotando tales decisiones de racionalidad y eficiencia.

Cabe destacar que la contabilidad está regida tanto por normas legales que cada gobierno instaura o por normas contables de información financiera (NIIF), las cuales son promulgadas por IASB - International Accounting Standards Board (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad) la cual nos entrega estándares internacionales en el desarrollo de la actividad contable para establecer lineamientos aceptables en todo el mundo.

Como se mencionó anteriormente, la contabilidad abarca diferentes grupos de interés de los pueden dividirse en diferentes áreas del cual se profundizará en el proceso de las Cuentas por Pagar en su ciclo.

Comenzaremos definiendo que una cuenta por pagar es cualquier aporte de una parte deudora, que aparece como resultado de la compra de bienes o servicios en términos de crédito, a una parte acreedora.

Aunque una persona jurídica haga una compra sin emitir por escrito la intención de pago, registra en contabilidad, el monto adeudado como una obligación corriente en sus cuentas. Las compañías a menudo incurren en este tipo de débito a corto plazo con el fin de costear sus inventarios, especialmente en industrias donde el rendimiento de inventario es acelerado.

También se puede definir como una deuda contraída por la empresa relacionada directamente con la actividad económica de la empresa.

Una cuenta a pagar es una cuenta deudora en una empresa y ésta tiene que pagar a sus proveedores.

Los importes que son contabilizados como cuentas a pagar proceden de la compra de

bienes o servicios en términos de crédito. Entonces, cuentas por pagar son similares a créditos con la diferencia de que los bancos no están involucrados.

Visto desde el punto de vista contable, las cuentas por pagar forman parte del pasivo. Las cuentas por pagar con plazos menores a un año suelen clasificarse como cuentas por pagar de corto plazo, mientras que las que tienen plazos mayores al año, se clasifican como cuentas por pagar de largo plazo.

Para efectos de legislación chilena solo pueden ser considerados en la contabilidad como cuenta por pagar para las empresas los siguientes Documentos:

- **Boletas de Honorarios:**

Es un documento que se emite por los ingresos generados en las prestaciones de servicios personales, por las actividades clasificadas en la Segunda Categoría de la Ley de la Renta (no afectos a IVA). La Boleta de Honorarios se emite para cobrar las remuneraciones por la prestación de servicios profesionales o de actividades lucrativas provenientes del trabajo personal.

Las rentas por concepto de honorarios originan una retención de impuesto, lo que implica que el diez por ciento de los honorarios que se pactan con este tipo de contribuyentes debe ser retenido por quien paga la renta, salvo que la boleta se emita a una persona que no esté obligada a retener el 10%.

Estas Boletas en la actualidad pueden ser emitidas tanto en papel como electrónicamente, en este segundo caso deben estar autorizadas por el SII.

- **Facturas.**

La factura de compra o factura comercial es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar en relación a existencias,

bienes de una empresa para su venta en eso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo.

Las facturas de compra es emitida por el deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Indicar en el recuadro verde el Rut del emisor y el nombre del documento "Factura de Compra".
- La emisión en cuadruplicado también es obligatoria, con la exigencia de entregarse el duplicado y el cuadruplicado al vendedor de las especies, el que deberá firmar el original, que conservará el adquirente, conjuntamente, con el triplicado "Control Tributario" para su posterior revisión por parte del SII y para hacer uso del Crédito Fiscal, cuando corresponda.
- Numeradas con Numeración Única Nacional.

La emisión de estos documentos puede ser en papel cumpliendo los requisitos nombrados anteriormente o electrónicas, entendiéndose como factura electrónica a un documento digital legalmente válido como medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes y, por lo tanto, reemplaza a las facturas tradicionales de papel. El ser facturador electrónico habilita al contribuyente como emisor y receptor de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE). Estos documentos deben contener las siguientes características:

- La Factura Electrónica va firmada digitalmente por el emisor.
- La numeración es autorizada vía Internet por el SII.
- Puede ser impresa en papel normal, sin necesidad de tener un fondo impreso o timbrado.
- Se puede consultar la validez del documento en la página web del SII.
- Los contribuyentes autorizados como emisores electrónicos pueden seguir emitiendo facturas tradicionales y quedan habilitados para recibir electrónicamente los DTE que le envíen otros contribuyentes.

Además este tipo de documento puede ser clasificado en 2 tipos:

- **Facturas Afectas** en las cuales se contiene todos los servicios prestados que la ley señala que están afectos a IVA, y
- **Facturas Exentas** aquellos servicios que la ley clasifica como exentos de este gravamen.

CICLO DE COMPRAS

El ciclo de compra es el proceso por el que pasa un usuario desde que descubre que tiene un problema o necesidad hasta que encuentra y compra algo que lo soluciona o satisface. Por lo que se deben identificar algunas etapas para comenzar el ciclo de compras las que se identifican a continuación:

- A. Análisis de la Solicitud de Compras.
- B. Investigación y Selección de Proveedores.
- C. Negociación con el Proveedor (seleccionado).
- D. Acompañamiento de Pedido (Follow-Up).
- E. Control de la Recepción del Material Comprado.

Estas deben retroalimentarse entre sí de la siguiente manera

1. Análisis de la solicitud de Compra

Corresponde a la primera etapa del ciclo de compras y comienza cuando el organismo encargado de adquisiciones recibe la solicitud de compras, emitida por el área de punto o sección que requiera un determinado producto.

El organismo de compra efectúa el análisis del pedido, para conocer los antecedentes del material requerido tales como: Especificaciones, cantidades requeridas, época adecuada para su recepción entre otros.

Debes tener muy en claro que en muchas empresas, las solicitudes de compras, se hacen llegar al organismo encargado a través de un listado que además de contener los antecedentes del material requerido, también lleva otros datos como son: Ficha de última compra, Nombre del proveedor, Cantidad comprada y Precio de venta.

En esta primera etapa, el organismo de compras debe planear sus actividades de tal modo que pueda atender las solicitudes de compras recibidas, y proveer las compras. Para facilitar esta tarea, las organizaciones pueden mantener sistemas de almacenamiento de los datos de los proveedores para cada tipo de material.

2. Investigación y Selección de Proveedores.

Ésta es la segunda etapa del ciclo de compras la que podemos dividir en dos partes: La Investigación y La Selección de los Proveedores.

- **La Investigación:** Consiste en investigar y estudiar los posibles proveedores de los materiales requeridos. Esta investigación la realiza el organismo encargado de compras y parte con la verificación de los proveedores ya registrados. Debes tener claro que muchos proveedores buscan las empresas a través de sus ejecutivos de ventas correspondientes y en la actualidad, vía Internet (e-mail, correo electrónico); estos para ser calificados para posibles consultas, envían datos para su registro, como nombre, dirección, capital social, productos o servicios ofrecidos, referencias de los clientes, etc.

Es necesario recordar que Proveedores son las empresas que producen las materias primas e insumos necesarios y que los venden.

El organismo encargado de compra debe tener un banco de datos de los proveedores. Este registro facilita enormemente los trabajos de investigación y selección de

proveedores ya que además de los datos del proveedor, el organismo de compra debe mantener todo texto posible como listas telefónica, revistas técnicas, catálogos, folletos, prospecto, es decir todo lo que pueda ofrecer información sobre los posibles proveedores.

Como Proveedor podemos decir que corresponde aquel que ya efectuó ventas de materiales o insumos a la Empresa o como aquel que puede ser candidato para futuros abastecimientos.

- **La Selección:** Consiste en comparar las propuestas o cotizaciones recibidas de los proveedores y elegir cuál es el que mejor atiende las conveniencias de la empresa. Para una buena selección del proveedor se deben considerar diversos criterios tales como: precio, calidad del material, condiciones de pago, descuentos, plazos de entrega, confiabilidad en el cumplimiento de plazos, etc.

Se debe tener presente que a pesar de los diversos criterios, generalmente el "precio" es la referencia más importante en la selección de los proveedores.

La investigación de los proveedores básicamente es una estadística del mercado que permite verificar cuales son las posibles fuentes de suministro de un material requerido. La tarea de selección y elección de proveedores la hace el organismo de compras y tiene como base la comparación entre los posibles proveedores.

De acuerdo a lo anterior podemos concluir que la investigación permite una comparación de los diversos proveedores calificados, mientras que la selección es una decisión sobre cuál será el escogido para proveer el material requerido.

3. Negociación con el Proveedor.

Una vez que se ha escogido el proveedor más adecuado, el organismo de compras empieza a negociar con él la adquisición del material requerido, dentro de las condiciones más adecuadas de precios y pago. La atención y cumplimiento de las especificaciones exigidas de material y el establecimiento de plazos de entrega, deben ser asegurados en

la negociación. La negociación es la tercera etapa del proceso y sirve para definir cómo se hará la emisión de la orden de compra al proveedor.

La Orden de Compra es un contrato formal entre la Empresa y el Proveedor, en ella se detallan las condiciones en que se realizó la negociación, ya que tiene la fuerza de un contrato. Su aceptación implica cumplir con todas las condiciones estipuladas. El comprador por una parte es el responsable de las condiciones y especificaciones contenidas en la orden de compra, mientras que el proveedor debe estar plenamente informado de todas las cláusulas, pre-requisitos y criterios exigidos por la Empresa, los procedimientos de recepción del material, los controles y especificaciones de calidad, para que el pedido de la compra sea legalmente válido.

4. Acompañamiento del Pedido

Hecha la orden de compra, el organismo de compras necesita asegurarse que la entrega del material se hará de acuerdo a los plazos establecidos, calidad y cantidad negociada y por lo tanto debe haber un seguimiento del pedido, a través de constantes contactos personales o telefónicos con el proveedor. Esto significa que el organismo de compras no abandona al proveedor después de haber emitido la orden de compra. El seguimiento o acompañamiento representa una constante supervisión del pedido y una cobranza permanente de resultados.

Cuando la compra es de gran volumen, algunas Empresas realizan el seguimiento en fechas y plazos preestablecidos. De aquí la denominación Follow-Up, término en inglés que significa seguir, acompañar, fechar.

La etapa de Follow-Up permite localizar en forma anticipada los problemas y éxitos, sorpresas desagradables; a través de él, el organismo de compras puede apurar el pedido, exigir la entrega en los plazos establecidos y/o intentar complementar el atraso con otros proveedores.

5. Control de la recepción del material comprado

Es la quinta etapa del ciclo de compras y se da cuando el organismo de compras recibe del proveedor el material solicitado en la orden de compra. En la recepción del material, el organismo de compras verifica si las cantidades están correctas y, junto con el organismo de control de calidad, realiza la inspección para comparar el material con las especificaciones determinadas en la orden de compra, esta operación es la que se llama Inspección de calidad en la recepción del material.

Confirmada la cantidad y calidad del material, el Organismo de Compras autoriza a la bodega o almacén, recibir el material y encomienda al Organismo de Tesorería o Cuentas por Pagar, la autorización para el pago de la factura al proveedor, dentro de las condiciones de precio y plazo de pago estipulado.

El ciclo de compras en continuo e ininterrumpido, por lo tanto el gran volumen de trabajo que realiza un organismo de compras exige una agenda de seguimiento y cobranza muy intensa, principalmente, en empresas donde puedan ocurrir cambios en el plan de producción que impliquen anticipaciones o atrasos en las entregas de materiales.

Figura N°4: Etapas a identificar en ciclo de compras



Fuente: Instituto Blest Gana, 2015

ULTRAMAR AGENCIA MARITIMA LIMITADA.

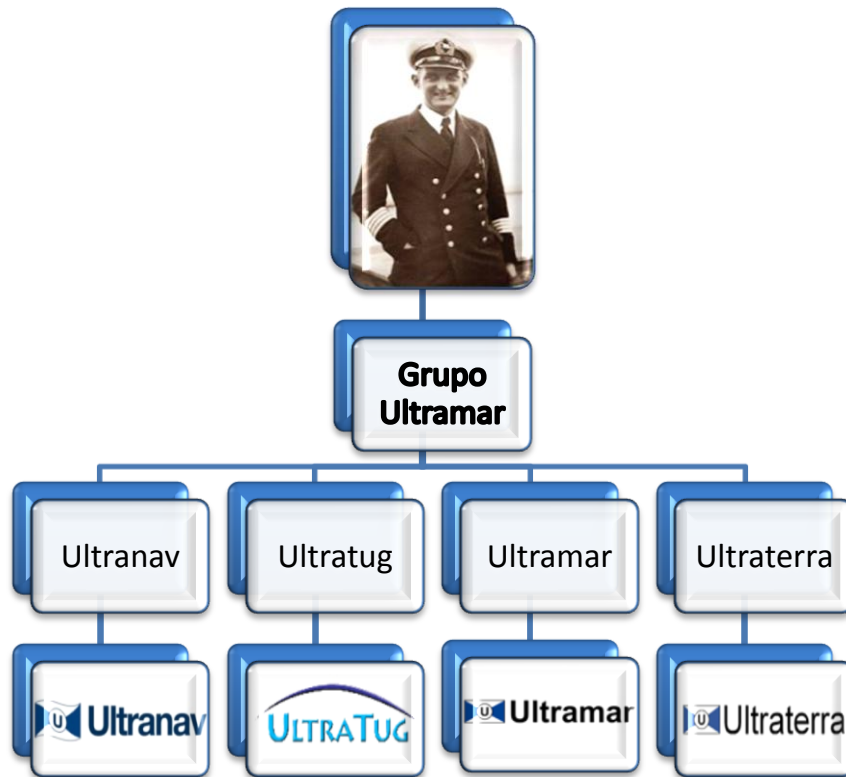
Grupo Ultramar.

El grupo Ultramar, es una organización con más de 60 años de historia, que está compuesta por cuatro Holdings que presta servicios portuarios , marítimos y logística industrial en varios países del mundo, destacando a Chile, Perú, Argentina, Uruguay, Ecuador, Colombia, Brasil, Paraguay, Panamá, Estados Unidos , Dinamarca, Alemania, China y Singapur.

Los cuatro holdings que conforman el Grupo Ultramar son:

- Ultrana, quienes ofrecen una amplia gama de servicios de transporte marítimo, dado que cuentan con una flota de barcos, destacando el transporte de gas y químicos, buques cisternas para el transporte de petróleo crudo y productos petrolíferos limpios, graneleros, contenedores y multipropósitos.
- Ultratug, quienes desarrollan diversos servicios marítimos como remolques portuarios, servicios offshore, salvatajes, operaciones especiales y transferencias de prácticos; destacándose por poseer una de las flotas más modernas de Latinoamérica, con 46 remolcadores de puertos y terminales, 15 buques de apoyo offshore y dos pilot boats.
- Ultraterra, es la estructura corporativa del Grupo Ultramar que gestiona las inversiones relacionadas con los negocios estratégicos que complementan el conjunto de sus empresas, destacando su orientación en las inversiones en Energía, Bienes Raíces, Servicios industriales y otras inversiones.
- Ultramar, quienes ofrecen servicios marítimos, portuarios y de logística industrial, con presencia en los principales terminales marítimos, aéreos y terrestres de Chile y Latinoamérica.

Figura N°5: Holding Ultramar



Fuente: Diseño Propio

Ultramar Agencia Marítima.

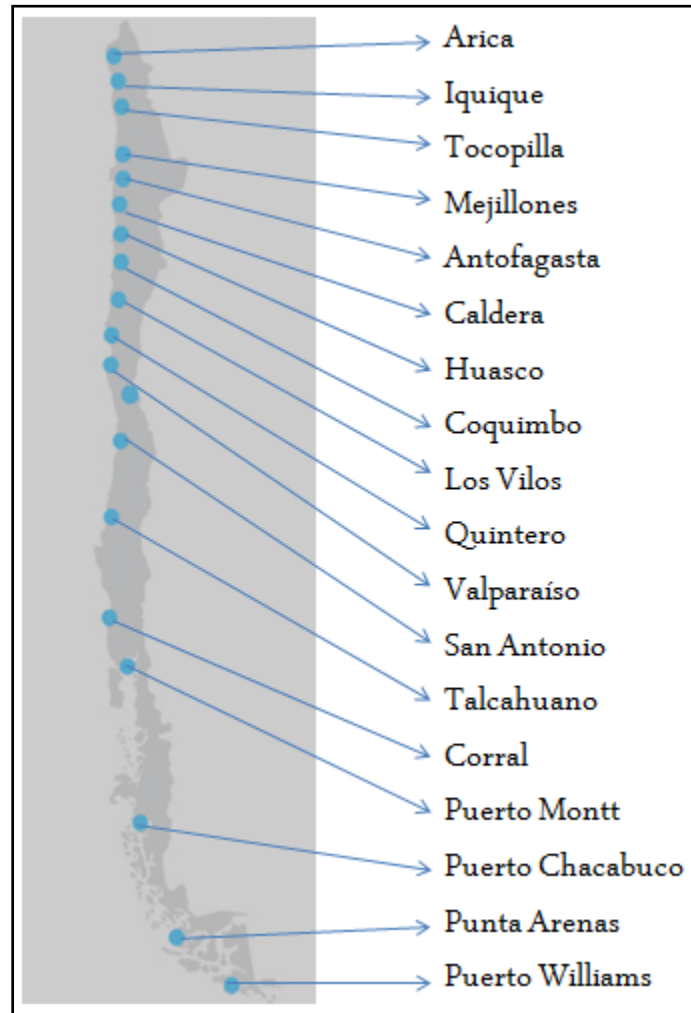
Ultramar Agencia Marítima, es una sociedad de Responsabilidad Limitada, que fue fundada en 1952 por el Capitán Albert Von Appen; empresa que nace con el fin de brindar servicios de agenciamiento marítimo a buques que recalcan en puertos nacionales, representando en sus inicios a Hamburg-Amerika Line y Norddeutscher Lloyd, que actualmente se denomina Hapag Lloyd, luego de su fusión el 1 de Septiembre del año 1970. Adicionalmente Ultramar también ha sido representante de muchas otras importantes navieras, como Italia Di Navigazione, Salen Reefer Services actual NYK Cool, Transnave Lineabol, Lykes lines, Crowley y Sealand buscando entregar un servicio de excelencia, al igual que para todos sus clientes en sus diferentes líneas de negocio.

Los primeros puertos en los cuales empezó a operar fueron en las ciudades de Arica en 1955 y Punta Arenas en 1958, buscando asegurar los servicios en los extremos geográficos de nuestro país. A su vez, en 1956 Ultramar Agencia Marítima Ltda. es designada como el agente general para la línea aérea Lufthansa. En 1962 se abre la oficina en la ciudad de Valparaíso, comenzando a representar a Flotta Laura, línea con buques multipropósitos; medio de transporte que cuenta con doble cubierta, contando con bodegas adaptadas para el transporte de contenedores que adicionalmente pueden transportar graneles líquidos y secos, carga sobre automóviles, grandes piezas, palés, carga general y carga perecedera. A su vez, Ultramar comienza a operar con otras líneas navieras como Stolt-Nielsen, compañía dedicada al transporte de Tanktainers, tipo de contenedor que transporta hidrogeno líquido.

Ante la variedad de los negocios, Ultramar comienza a abrir otras agencias a nivel nacional, destacando las oficinas de Antofagasta, respondiendo al crecimiento de la industria minera. Luego abre sus agencias en los puertos de Talcahuano, Quintero y Puerto Williams. A su vez, entre 1993 y 1996, inicia sus actividades en los puertos de Huasco, Caldera por la zona norte y Chacabuco en la zona sur, culminando con la apertura de las agencias de Los Vilos, Puerto Montt y Coquimbo.

A fines de 1989, Ultramar Agencia Marítima Ltda. amplía su negocio, incorporándose al rubro del bodegaje de importación, comenzando a operar con Depocargo a partir del año 2000. Consolidando su posición en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, adquiriendo el 100% de Terminal de Exportación S.A., denominándose TEISA. Posteriormente, con la compra de la Lancha Pelicano que luego pasó a llamarse Coihue, la sociedad retoma sus funciones en el negocio de Lanchas en el puerto de Antofagasta. Adicionalmente al negocio de Lanchas, se comienza a incursionar en el negocio de Fletes Internacional como Freight Forwarder, que da origen a Ultramar Logistics.

Figura N°6: Presencia de Umar en Chile.



Fuente: Ultramar Agencia Marítima Limitada, 2015.

Debido a que Ultramar Agencia Marítima Ltda., cuenta con varios negocios, destacando el Agenciamiento de Líneas Navieras como Hamburg Sud, Mol y CMA CGM, entre otros; el negocio de Lanchas iniciadas en Antofagasta, el rubro del Flete Internacional con Ultramar Logistic, los servicios de transporte de carga y otros negocios menores, esta empresa debe contar con varios módulos que tengan la capacidad de administrar el detalle de ingresos y costos de cada una de las operaciones con los clientes finales, y que deben ser capaces de generar las respectivas órdenes de compra que deben ser enviadas a los proveedores, para que estos presten sus servicios y luego ejecuten el cobro correspondiente a través de un documento tributario.

Dentro de los módulos a destacar, mencionamos el Intermodal, que sustenta el detalle de las operaciones correspondientes al transporte de carga nacional; el modulo de Softcargo, que soporta las operaciones de Logística Internacional; Husbanding, módulo que soporta las operaciones generadas con las naves agenciadas por Ultramar, de los cuales surgen las distintas ordenes de facturación por cada negocio sustentado por Ultragestión.

Para el proceso de recepción documental, que va en alza por la facturación electrónica, Ultramar cuenta con el modulo Control de Documentos, que sustenta la totalidad de documentos recepcionados por la empresa desde el 2000, cuando comienza a operar con el sistema interno de Ultragestión y que se mantiene operativo con la implementación del sistema SAP, que sirve para presentar Estados Financieros más uniformes a los directores de la Sociedad.

Con el inicio de la aplicación de la Ley 20.727, la empresa se ha visto afectada por la recepción de documentos tributarios a través de la suite electrónica, administrada por DBNet, considerando como problemas en la recepción, la falta de información contenida en el cuerpo de la factura que sirvan para identificar a qué unidad de negocio corresponde, o la falta de una orden de compra suministrada por Ultramar a los proveedores.

METODOLOGÍA LEAN OFFICE

La metodología Lean es un modelo de Gestión diseñado por la compañía TOYOTA para sus plantas de fabricación de automóviles, durante la década de los años 70.

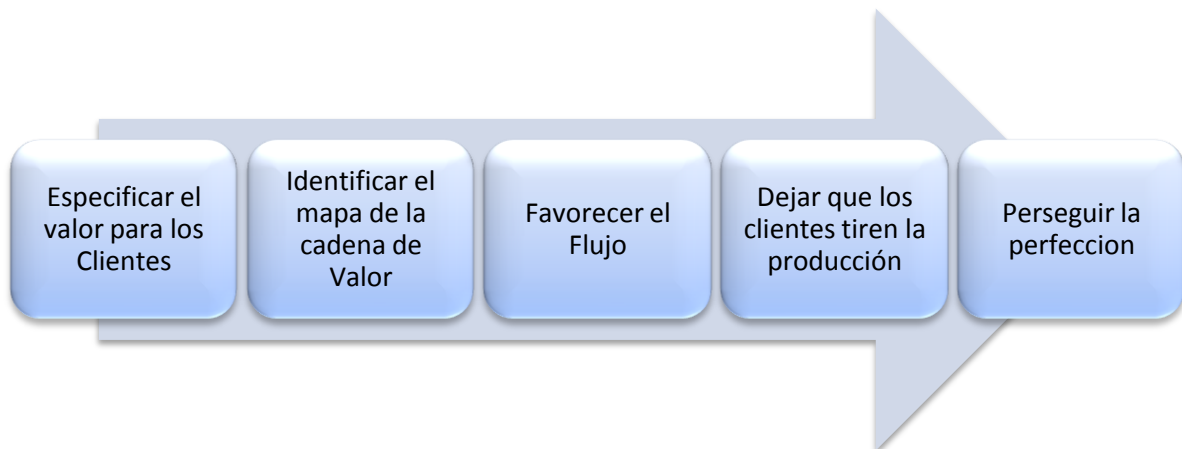
El objetivo de Lean es desarrollar una cultura hacia una organización más eficiente mediante unos cambios en los procesos del negocio con el fin de incrementar la velocidad de respuesta por medio de reducción de desperdicios, costes y tiempos.

Esta metodología de trabajo en secciones administrativas, que busca mejorar los procesos, la productividad de la empresa y reducir las ineficiencias.

El sistema Lean, es un modelo de gestión que está enfocado a la creación de procesos que entregan el máximo de valor a los clientes, utilizando el menor de los recursos necesarios, reduciendo los desperdicios generados en un proceso. Para esto se deben considerar los siguientes principios:

Principios LEAN:

Figura N°7: Pasos de principios Lean.



Fuente: Diseño Propio.

- **Especificar el Valor para los clientes (eliminar desperdicios).** No debemos pensar por los clientes. El cliente paga por las cosas que cree que tienen valor y no por las cosas que pensamos que son valiosas. Las actividades de valor son aquellas que el cliente está dispuesto a pagar por ellas. Todas las otras son desperdicios.
- **Identificar el mapa de la cadena de valor (VSM) para cada producto/servicio.** La secuencia de actividades que permite responder a una necesidad del cliente representa un flujo de valor. Creando un "mapa" de la corriente de valor, es posible identificar aquellas actividades que no agregan valor, desde el punto de vista del cliente, a fin de poder eliminarlas.
- **Favorecer el flujo (sin interrupción).** Debemos lograr un movimiento continuo del producto/servicio a través de la corriente de valor. Por ello, tenemos que reducir los tiempos de demora en el flujo de valor quitando los obstáculos en el proceso.
- **Dejar que los clientes tiren la producción (sistema PULL).** La aplicación del Flujo y del Pull generan una respuesta más rápida y exacta con un menor esfuerzo y menores desperdicios. Permite producir sólo lo que el cliente pide y evita la generación de un stock innecesario.
- **Perseguir la perfección (mejora continua).** Hay que seguir trabajando constantemente para conseguir unos ciclos de producción más cortos, obtener la producción ideal (calidad y cantidad), focalizar los esfuerzos en el valor para el cliente.

Los siguientes son considerados los ocho tipos de desperdicios generados en un proceso:

- Sobre producción
- Tiempo de espera
- Transporte
- Exceso de procesos
- Inventarios
- Movimientos
- Defectos de manufacturación
- Potencial de recursos humanos subutilizados.

Adicionalmente, podemos clasificar los desperdicios en dos tipos de ineficiencias:

- Operativas, que se constituye de los siguientes desperdicios:
 - De personas, dado que por falta de una estructuración en la organización, no se genera un uso adecuado del potencial humano.
 - De procesos, ya que no se llevan a obtener buenos resultados.
 - De información, considerando que no es precisa y no llega a tiempo.
 - De activos, por mal uso de los bienes y la propiedad.

- Organizativas:
 - De focalización, por no tener claridad en qué se debe mejorar para alcanzar los objetivos.
 - De estructura, los procedimientos actuales no están orientados a la reducción de ineficiencias.
 - De implicación, inexistencia de preparación que conduzca al camino de lo que debe hacerse.
 - De propiedad del trabajo, los empleados no perciben los procesos y los resultados como propios.

Al eliminar este tipo de desperdicios, se mejora la calidad, se reduce los tiempos de un proceso y el costo; en definitiva, se busca hacer más en menos tiempo y con los recursos necesarios generando valor agregado a las actividades desempeñadas.

Por otro lado, podemos destacar que la aplicación del Lean Office a áreas de soporte de la organización permite mejorar la gestión del conocimiento en la empresa. Según estudios realizados, al menos el 80% del conocimiento sobre cómo funcionan los procesos pertenecen a los empleados. De esta forma la empresa se hace totalmente dependiente de su personal y si el empleado implicado no está disponible, pueden surgir problemas a corto plazo para la empresa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

De acuerdo a lo indicado en la Ley 20.727 “Introduce modificaciones a la legislación tributaria en materia de factura electrónica y dispone de otras medidas que indica”, establece el uso obligatorio de la factura electrónica, junto a otros documentos tributarios electrónicos como liquidación factura, notas de debito y crédito y facturas de compra; para las grandes empresas que tienen ingresos anuales por ventas y servicios en el último año calendario superiores a las 100.000 UF, el que comenzó a regir a partir del 1 de Noviembre 2014.

Como consecuencia de la implementación de esta ley, Ultramar Agencia Marítima se ha visto en la obligación de implementar la recepción documental electrónica, impactando el ciclo actual de compras en la subgerencia de RTP (Reposition to Payment). Debido a este cambio en el ciclo actual de compras a nivel nacional en sus distintas unidades de negocio, la empresa en estudio ha debido modificar sus procesos actuales con el fin de que sus técnicas estén acordes a las normas contables y legales.

Por lo anterior, es necesario analizar el impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica, en la subgerencia de Reposition to Payment de Ultramar Agencia Marítima Ltda., con la finalidad de analizar el impacto, identificar problemas y señalar los efectos en los procesos de compras, para tener un proceso de RTP más eficiente.

OBJETIVOS.

Objetivo General.

Analizar el impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica, en la Subgerencia de Reposition to Payment (RTP) de Ultramar Agencia Marítima Ltda.

Objetivos Específicos.

- a. Describir los procesos actuales de compras a nivel nacional, para las distintas unidades de negocios en una empresa del rubro de Agenciamiento de Naves.

- b. Identificar problemas en el sistema actual de recepción documental a través de la facturación electrónica.

- c. Señalar los efectos en los procesos de compras RTP.

METODOLOGÍA.

El presente estudio Cualitativo es de tipo Descriptivo y Explicativo, que se realizará en las siguientes etapas:

Primera Etapa: Recopilación de Antecedentes.

- Revisión de Tesis relacionadas con facturación Electrónica.
- Revisión de leyes que regulen a la Empresa en Estudio.
- Realización de una entrevista inicial con Don Mauricio Cuellar, Subgerente de Reposition to Payment (RTP), como informante clave de la empresa en estudio.

Segunda Etapa: Sistematización de la Información recopilada y criterios de selección de la Empresa en Estudio.

- Ordenamiento de la Información obtenida en flujogramas.
- La empresa en estudio se seleccionará de acuerdo a los siguientes criterios:
 - 1) Rubro: Transporte de Carga por carretera, servicio de almacenamiento y depósitos, puertos y aeropuertos, agencia de naves, entre otras.
 - 2) Ubicación Geográfica: Casa Matriz en Las Condes, RM y Sucursales a lo largo del país.
 - 3) Regulada por Servicio Impuestos Internos.
 - 4) Que se encuentre adoptando la Ley 20.727 “Introduce modificaciones a la legislación tributaria en materia de factura electrónica y dispone de otras medidas que indica”.
 - 5) Que presente Acceso y disponibilidad a la Información.

Tercera Etapa: Elaboración, Validación y Aplicación de las Entrevistas.

- Elaborar Entrevistas con el objeto de describir el ciclo actual de compras a nivel nacional, para las distintas unidades de negocios de la empresa del rubro de Agenciamiento de Naves y otras actividades conexas al transporte.
- Elaborar Entrevistas con el objeto de identificar los problemas en el sistema actual de recepción documental a través de la facturación electrónica.

- Validar las Entrevistas dirigidas al Sugerente de RTP y a los encargados documentales de recepción electrónica.
- Aplicar las Entrevistas dirigidas al Sugerente de RTP y a los encargados documentales de recepción electrónica.

Cuarta Etapa: Elaboración del Cuadro Resumen.

- Realizar cuadro resumen obtenidos a través de las entrevistas realizadas al Subgerente de Reposition to Payment y a los encargados documentales de recepción electrónica.

Quinta Etapa: Análisis y Discusión de resultados obtenidos.

- Ordenamiento de la Información obtenida en las entrevistas relacionadas al proceso de recepción electrónica.
- Realizar la interpretación y análisis del ciclo actual de compras.
- Determinación de las conclusiones a partir de la Información recopilada a través de las entrevistas y cuadro resumen.
- Confección del informe final de la Tesis de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Escuela de Auditoría.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Comentario General.

El análisis de resultados de la presente tesis, se presenta y evalúa la información obtenida a través de los instrumentos contemplados, tales como, la entrevista dirigida al Subgerente de Reposition to Payment de la empresa en estudio, como informante clave; y las entrevistas dirigidas a los encargados documentales de recepción electrónica de la empresa; y cuadro resumen diseñado, para analizar el impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica, según lo dispuesto en la Ley 20.727, en la subgerencia de RTP en una empresa agencia de naves.

El procesamiento de las entrevistas realizadas, constan de un total de 23 preguntas, de las cuales trece preguntas están dirigidas al Subgerente de Reposition to Payment, que permiten entender el proceso actual de RTP, los sistemas utilizados en la empresa, los negocios que ésta tiene y los errores que se detectan en el proceso de recepción documental electrónica. Otras diez preguntas están dirigidas al/los Asistentes de Recepción Documental, que permiten entender en detalle la gestión actual del proceso de Recepción de documentos tributarios electrónicos y los reprocesos por la aplicación del sistema de facturación electrónica, desde el punto de vista del receptor electrónico. Las entrevistas se llevaron a un proceso de transcripción para una mejor comprensión de los resultados obtenidos y así identificar el impacto en el ciclo actual de compras de RPT y describir los procesos actuales de recepción electrónica, dada la aplicación de la Ley 20.727 en la Subgerencia de Reposition to Payment en Ultramar Agencia Marítima Limitada, además estas entrevistas sirven de base para la confección del cuadro resumen que permitirá generar las conclusiones y comentarios de la presente tesis.

El procesamiento del cuadro resumen consta de cuatro partes, dirigidas a los procesos de recepción y almacenamiento de los documentos electrónicos, de los errores en la recepción de documentos electrónicos, de la recepción de documentos electrónicos con Orden de Compra y por último, a la recepción de documentos electrónicos sin Orden de Compra, confeccionado en base a la información obtenida a través de las entrevistas dirigidas al Subgerente de RTP y a los Asistentes de Recepción Documental, para

analizar el impacto y la descripción de problemas en el proceso actual de Compras de RTP en Ultramar Agencia Marítima Limitada.

La discusión se realizó discrepando el análisis de los resultados obtenidos a través de las entrevistas y el cuadro resumen obtenido a través de las entrevistas del presente proyecto de tesis, con el propósito de describir los procesos actuales de compras a nivel nacional, para las distintas unidades de negocios e identificar problemas en el sistema actual de recepción documental, por la implementación de la facturación electrónica, en la Subgerencia de Reposition to Payment en Ultramar Agencia Marítima Limitada.

El ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica dispuesta en la Ley 20.727, se detalla a continuación, según la información obtenida a través de las entrevistas realizadas al subgerente y asistentes documentales de RTP, de la empresa en estudio:

De la recepción y almacenamiento de la información en la Suite Electrónica.

Cada vez que un proveedor electrónico factura sus servicios a la empresa en estudio, el proceso de almacenamiento de datos en la suite electrónica se inicia de acuerdo a los siguientes acontecimientos:

1. Proveedor emite documento tributario electrónico por la venta de bienes o servicios.
2. Documento tributario electrónico ingresa al sistema de facturación del proveedor, que según lo establecido por el Servicio de Impuestos Internos, puede ser un sistema propio o de mercado, o bien el sistema de facturación gratuito del SII.

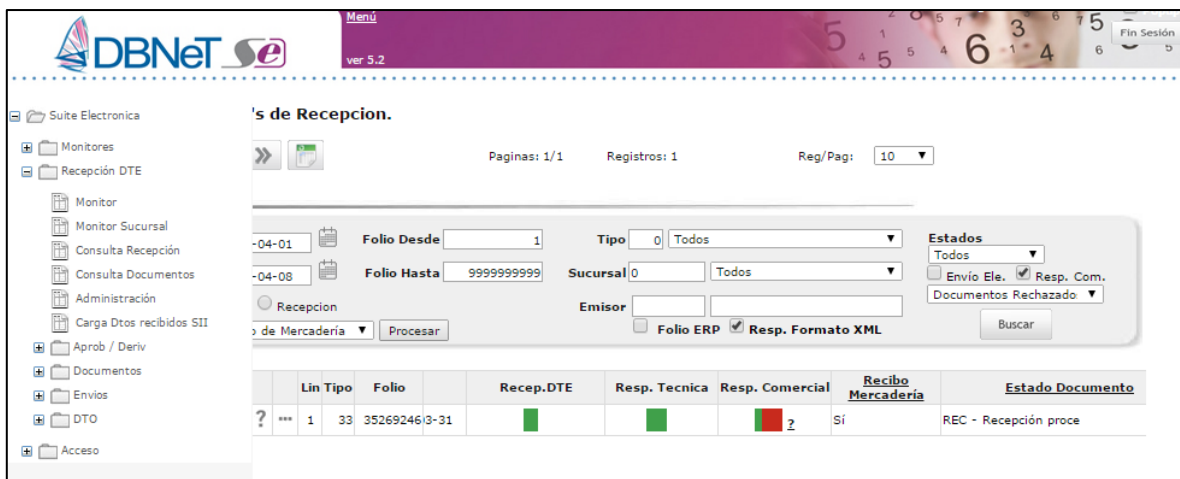
En este punto, el proveedor del sistema de facturación genera dos archivos, uno en formato XML, que contiene las características técnicas del DTE, que se envía al SII, y en formato PDF con carátula original del proveedor, que se entrega al mismo.

3. Documento tributario electrónico es validado por Servicio Impuesto Internos.
Ante lo anterior, un documento tributario electrónico, puede tener distintas resoluciones:
 - DTE es rechazado por SII.
 - DTE es aceptado por el servicio de Impuestos Internos.

4. A. DTE aceptado por SII, es recepcionado en Suite electrónica del proveedor, para su posterior despacho a la casilla del cliente, según base de datos del SII.

- B. DTE es rechazado por SII, en este caso, documento retorna a la plataforma del proveedor con el status de rechazado; por lo tanto, DTE no es enviado a la casilla receptora del cliente.

Figura N° 8: Documentos en Suite Electrónica rechazado por SII.



Fuente: Suite Electrónica empresa en estudio, DBNet Versión 5.2

5. Si el documento es aceptado por el SII, este es despachado desde el sistema de facturación del proveedor a la casilla del cliente, el cual sustenta la información recibida en la suite electrónica, que para la presente investigación, la empresa opera con el proveedor DBNet.

6. Una vez recepcionado el documento tributario en la suite electrónica de la empresa en estudio, el DTE es almacenado en un sistema propio de la empresa, el cual se alimenta de la información obtenida a través de DBNet. Este sistema, denominado Ultragestión, realiza la función de conectar el Modulo Control de Documentos V.2 con la suite electrónica, el cual permite realizar el seguimiento del documento dentro del proceso RTP de la empresa.
7. Una vez que el DTE es recepcionado y almacenado en el modulo Control Documentos, este queda en estado “Pendiente de Traspaso”, el cual significa que el documento debe ser validado y revisado por los asistentes de recepción, a fin de ingresar y asignar a un usuario responsable del cobro.

Este ingreso y asignación, se procesa a través del Control de Documentos, el cual permite la opción de varios estados para el DTE:

- I. **En Proceso;** documento es ingresado desde la base de datos de la suite electrónica, asignándolo a un responsable del cobro. Este estado se genera habitualmente, cuando un documento no es identificado con una orden de compra, el cual debe ser validado por la persona que originó el cobro por parte del proveedor.
- II. **Para Pago;** un documento queda en estado Para Pago, cuando este es recepcionado en la suite electrónica con su respectiva orden de compra, el cual a su vez es asociado al momento de ingresar al Control de Documentos y se genera el registro contable en forma automática en SAP, módulo AP.
- III. **Anulado;** en este estado se registran todos aquellos documentos que por alguna razón, fueron recepcionados en la empresa y que en definitiva el cobro o servicio facturado no corresponde a la empresa en estudio. Adicionalmente a este caso, se deja registro para todos aquellos documentos que fueron mal ingresados; por ejemplo, error en tipo del documento, folio o referencia, monto, etc. Esto aplica para documentos ingresados en forma manual, refiriéndonos a los documentos prefoliados.

IV. Devuelto; en este estado, se deja el registro de todos aquellos documentos mal facturados o que el cobro efectuado no procede para la empresa en estudio. Dada la naturalidad del negocio, existen casos en el rubro de agenciamiento, que se reciben documentos emitidos a cuenta de terceros, el cual se encuentran mal facturados, considerando una serie de condiciones de emisión, como por ejemplo si un cliente es nacional o extranjero, el cual dada la condición del cliente, el documento debe ser emitido en forma directa al cliente o bien a cuenta de terceros. Ante lo anterior, y considerando la recepción electrónica de este tipo de documentos, estos deben ser rechazados en la suite electrónica y a su vez, devueltos en Ctr Doc, para su correcto seguimiento.

Además de los estados antes mencionados, el modulo de Ctr Doc, cuenta con varios otros estados que actualmente no se ocupan en el proceso de RTP, considerando entre ellos: Ingresado, Archivado, Pagado, Por Recibir, entre otros.

Figura N° 9: Estados de Documentos en Módulo Ctr Doc.

Sistema Control Recepción de Documentos

Archivo Maestros Documentos Utilitarios Window Ayuda

Recuperar Documentos

Empresa : UMAR Ultramar Agencia Marítima Ltda

Sucursal : TODAS

Sucursal Prov. : TODAS

Rut Proveedor : ...

Tipo Documento : ...

N° Documento : ... Trasp. Electrónico : Todos

Estado : TODOS A TODOS

Departamento : DIGITADO EN PROCESO ENTREGADO

Usuario Asignado : ENTREGADO

Centro Negocio : PAGADO PARA PAGO POR RECIBIR RECIBIDO RETORNADO

Armador : ...

Nave Viaje : ...

Puerto : ...

Aceptar Salir

Seleccione el Estado

A CONTROL RECEPCION DOCUMENTOS

Fuente: Módulo Control de Documentos V.2, Ultragestión.

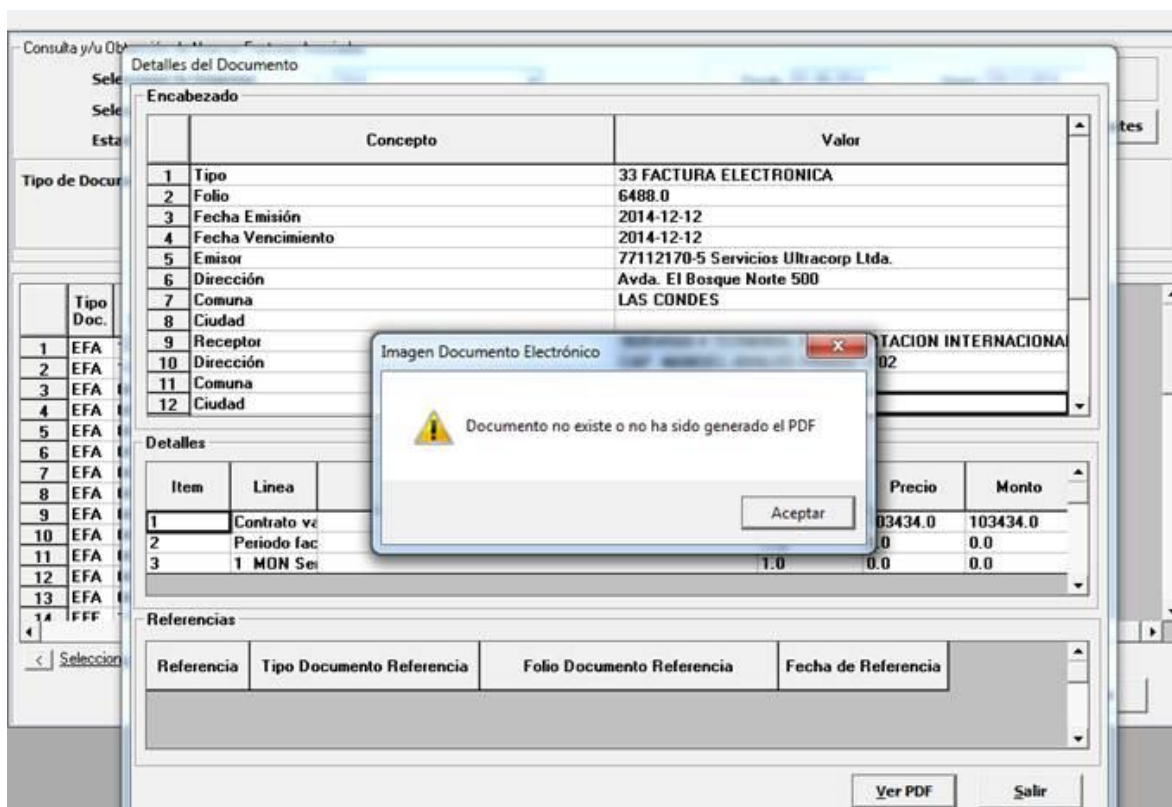
Errores en la recepción documental electrónica.

Cuando los documentos tributarios electrónicos son recibidos en la suite electrónica, se detectan algunos errores que afectan el proceso de recepción documental del ciclo RTP de la empresa, en los cuales se describen los siguientes:

- Documentos tributarios no son levantados en archivo PDF para su visualización en el módulo de Control de Documentos.

Para este caso, se determina que el error proviene desde el proveedor de la suite electrónica, en este caso DBNet, dada la lenta actualización de los datos en el modulo Ctr Doc, generando el reproceso para los usuarios, obligándolos a acceder directamente a la suite electrónica.

Figura N° 10: Error en Generación archivo PDF desde el Módulo Ctr Doc.



Fuente: Módulo Control de Documentos V.2, Ultragestión.

- Documentos tributarios no indican en su totalidad correlativo de Orden de compra. Existen casos, donde la Orden de compra aparece en forma parcial, dificultando el proceso de recepción y posterior asociación del documento con su orden. Este problema deriva desde la DBNet, dado que la información que aparece en el archivo XML recepcionado en la suite, no se visualiza en el archivo PDF, generando reprocesos al identificar la orden correcta en el archivo XML.

Este error se genera de acuerdo a los caracteres que componen el campo de observación, campo donde se debe indicar el número de la Orden de Compra, Orden de Servicio u Orden de Facturación, según el negocio que corresponda.

Figura N° 11: Orden de Compra contenida en Archivo XML

```

<Referencia>
  <NroLinRef>1</NroLinRef>
  <TpoDocRef>801</TpoDocRef>
  <FolioRef>198,950</FolioRef>
  <FchRef>2015-01-29</FchRef>
</Referencia>

```

Fuente: Suite Electrónica empresa en estudio, DBNet Versión 5.2

Figura N° 12: Orden de Compra indicada en datos del Control de Documentos.

Tipo Doc.	Numero Documento
1 EFA	196009
2 EFA	196010
3 EFA	197525
4 EFA	198855
5 EFA	199330

Item	Linea	Descripción	Cantidad	Precio	Monto
1		POR CUENTA PROPIA	0.0	0.0	0.0
2		AGENCIA : SAN ANTONIO - AFECTO	0.0	0.0	0.0
3		AGENCIA DE ADUANA : ULTRAMAR AGENCIA MARITIM/	0.0	0.0	0.0
4		MN: CSAV BRASILIA 00450S CLSAI TRAFICO: EURO/	0.0	0.0	0.0

Referencia	Tipo Documento Referencia	Folio Documento Referencia	Fecha de Referencia
1	801	198,950	2015-01-29

Fuente: Módulo Control de Documentos V.2, Ultragestión.

Figura N° 13: Carátula Documento Tributario.

1	0.	0	0
1	0.	0	0
1	0.	0	0
1	0.	0	0
1	0.	0	0
1	0.	0	0
1	0.	0	0
1	0.	0	0
REFERENCIAS		SUB-TOTAL	25.000
Orden de Compra N°198 del 2015-01-29			
		DESCTO.\$	0
		NETO	25.000
		EXENTO	0
		I.V.A. 19%	4.750
		OTR-IMPTO	0
		TOTAL	29.750

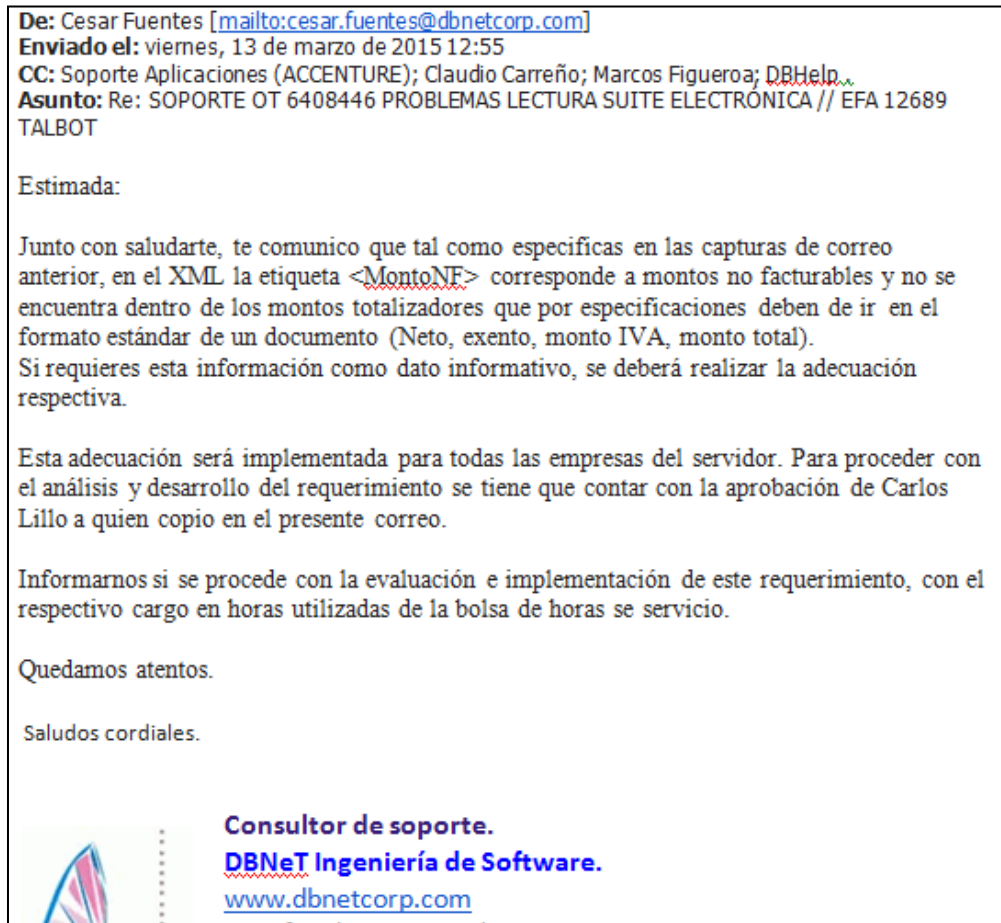
Fuente: Suite Electrónica empresa en estudio, DBNet Versión 5.2

- Documentos tributarios con montos afectos y exentos a IVA; existen proveedores como por ejemplo, Hoteles y restaurantes, emiten facturas con montos afectos por los servicios prestados y montos exentos, considerando el pago de propinas, que al momento de recepción en la suite electrónica, se identifican casos que la propina, como monto exento, es descrita dentro del archivo XML, como un monto no facturable, el que genera problemas en los registros contables, considerando que el archivo PDF generado por la suite electrónica en la empresa en estudio, no considera el monto exento por concepto de propina como un monto facturable, creando un registro contable erróneo que impacta directamente en el pago al proveedor.

Se entiende por XML, como la aplicación estándar para el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas.

Este error se genera, dada la carga errónea de los datos en el archivo XML de los proveedores al momento de la emisión, considerando el monto de la propina como un monto no facturable, el que en suite no es considerado como un monto totalizador de pago al proveedor.

Figura N° 14: Respuesta proveedor, error en recepción documental.



Fuente: Mail Asistente Recepción Ultramar Agencia Marítima Ltda.

- Documentos son recibidos con posterioridad a la fecha de emisión; existen casos donde los documentos son recepcionados varios días después de la emisión del documento, generando problemas con recepciones tardías, contabilizaciones y pagos atrasados y riesgos de perder IVA, por servicios ya facturados.

Adicionalmente, existen casos que los DTE son aceptados por SII, pero que no son recibidos en la Suite Electrónica de la empresa en estudio. Dichos casos se enumeran a continuación:

1. Documentos tributarios son enviados a otra casilla receptora.

Este punto genera bastante impacto en los procesos de Compra de la empresa en estudio, dado que deben crearse puntos de control, para gestionar aquellos documentos no recibidos en la suite, pero que si están aprobados por SII.

Ante lo anterior, existe un decreto que indica que todo documento electrónico debe tener un acuse de recibo en un plazo no superior a 8 días, dado que se entiende que el documento es aceptado, y por lo tanto el proveedor puede ejercer el cobro ejecutivo.

2. Problemas con los datos enviados en archivo XML.

En este caso, los asistentes documentales deben tomar contacto con los proveedores, para que estos hagan el reenvío de los XML en forma correcta, de los documentos identificados como no recepcionados en la suite electrónica.

Para llevar a cabo esta identificación, el analista de Recepción Documental, debe generar un cruce de los documentos debidamente aprobados por el SII, versus los documentos correctamente recibidos en la suite electrónica. Esta información se obtiene a través de la misma Suite electrónica, en la opción “Suite vs SII”.

Figura N° 15: Cruce ingreso DTE, Servicio Impuesto Interno v/s Suite Electrónica.

Lin	Numero Proceso	Fecha Proceso	RUT Receptor	Tipo Dcto	Folio	RU
1	284	2015-04-08	80992000-3	NOTA DE CREDITO ELECTRÓNICA	169	1
2	284	2015-04-08	80992000-3	FACTURA ELECTRÓNICA	5056	
3	284	2015-04-08	80992000-3	FACTURA ELECTRÓNICA	139791	7
4	284	2015-04-08	80992000-3	FACTURA ELECTRÓNICA	141536	7
5	284	2015-04-08	80992000-3	FACTURA ELECTRÓNICA	336	7

Fuente: Suite Electrónica empresa en estudio, DBNet Versión 5.2

De la recepción de documentos electrónicos con orden de compra.

Considerando que la empresa opera con distintas unidades de negocios, donde cada una genera sus propias ordenes de compras distintas unas entre otras, generadas en los distintos módulos del legado del sistema Ultragestión, para el presente estudio, se levanta esta información de acuerdo a la recepción de documentos de compra por cada unidad de negocio:

- Documentos tributarios electrónicos del negocio de Agenciamiento.

Para este negocio, se genera el siguiente ciclo de recepción y posterior contabilización a través de la orden de compra del Legado de Agenciamiento, denominado Husbanding.

Para lo anterior, se define a los proveedores en las siguientes categorías, según su entidad:

- ✓ Autoridades, está compuesta por todos aquellos proveedores que provienen de una entidad pública, dentro de los cuales, definimos a las Empresas Portuarias del País; como por ejemplo:
 - Empresa Portuaria Arica
 - Empresa Portuaria Iquique
 - Empresa Portuaria Antofagasta
 - Empresa Portuaria de Coquimbo
 - Empresa Portuaria de Valparaíso
 - Empresa Portuaria de San Antonio
 - Empresa Portuaria de Puerto Montt
 - Empresa Portuaria de Chacabuco
 - Empresa Portuaria de Punta Arenas


Además, debemos agregar al Servicio Nacional de Salud (SNS), Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), Policía de Investigaciones (PDI), quienes emiten sus documentos sin indicar una orden de compra enviada por la empresa en estudio, por lo tanto, en el caso de las autoridades, no existe la posibilidad de rechazo al momento de la recepción, dado que el impacto es importante para este giro de la

- empresa, generando cortes de servicios por no pago oportuno de los documentos, que pueden ocasionar hasta la no recepción de un buque en puertos nacionales; y
- ✓ Proveedores en general, donde se incluyen todos los proveedores distintos a los mencionados anteriormente, los que se les hace exigible la identificación de la orden de compra.

El proceso de recepción, se describirá para aquellos proveedores generales, quienes se encuentran obligados a emitir sus documentos tributarios con referencia a una orden de compra, o en su defecto, bajo pleno acuerdo entre la empresa en estudio y sus proveedores, en donde indique el nombre de la Moto Nave, en adelante MN; o bien la persona que solicita los servicios, dado que estos mismos proveedores, en muchos casos no tan solo presta servicios a esta área, sino que también a los demás negocios de la empresa, generando el problema que las áreas involucradas no generan la OC respectiva.

Para el negocio de agenciamiento, las Órdenes de Compra las definimos como Orden de Facturación, en adelante OFA, las que contablemente y de acuerdo a los servicios prestados por la empresa, pueden estar configuradas como costo de la empresa, como también, desembolsos por cuenta de los representados de la empresa en estudio.

Figura N° 16: Orden de Facturación Agenciamiento configurada como Costo.

 Ultramar agencia marítima ltda.		Página 1 del Fecha 08-04-2015					
Orden de Facturación N - 396,157							
Razón Social: MARTIN ALBERTO ERAZO CARTAGENA							
Rut Proveedor : 5751438-8							
Domicilio : AVDA. PRIMAVERA N.284 VILLA PORTUARIA							
Comuna : VALPARAISO							
Fono : 32-2735114	Mail : mectransfer@hotmail.com	Fax					
Facturar a : Ultramar Agencia Marítima Ltda							
Rut : 80992000-3							
Dirección : Cochrane 813 piso 8							
Círculo : Agencia de Navas							
Tipo de Cambio	1.00						
Entregar Documento a	Cochrane 813 piso 8						
SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO							
SERVICE ATTENTION CREW							
Ship	Kind of Working	Commenced Date	Completed Date	Description	Qty Unit	Rate	Net
BELLA SCHULTE(67682)	TRANSPORTATION CREW	30-03-2015	30-03-2015	TRANSPORTATION CREW	1.00 UNIDADES	122,400	122,400
						NETO \$	122,400
						IVA \$	0
						TOTAL \$	122,400
Total Ch. Pesos						122,400	122,400

Fuente: Módulo Husbanding Tarifa, Ultragestión.

Figura N° 17: Orden de Facturación Agenciamiento configurada como Desembolso por Cuenta de Terceros



Página 1 del
Fecha 08-04-2015

Orden de Facturación N - 396,069

Razón Social: DIRECCION GENERAL DEL TERRITORIO MARITIMO Y M.M

Rut Proveedor: 61102014-7

Domicilio: AVDA. JORGE BARRERA # 98

Comuna: IQUIQUE

Fono: 032-2208102

Mail: compras.valparaiso@ultramar.cl

Fax

Facturar a: Capitan y/o Armadores M/N GABRIEL SCHULTE a/c Ultramar Agencia Marítima Ltda

Rut: 80992000-3

Dirección: Av. El Bosque Norte N° 500 Piso 18 Las Condes

Giro: Agencia de Navas

Nave: GABRIEL SCHULTE

Viaje: 392

Tipo de Cambio 619.79

Entregar Documento a Cochrane 813 piso 8

SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO

SERVICE PILOTAGE

Kind of Working	Commenced Date	From	Completed Date	To	Description	Qty	Unit	Rate	Net
OTHERS	25-03-2015	23:00	26-03-2015	06:00	DANGEROUS GOODS WATCH	1.00	FAENA	71.56	71.56
UNBERTHING	26-03-2015	03:40	26-03-2015	04:30	UNBERTHING	1.00	FAENA	1,061.03	1,061.03
OUTWARD CLEARANCE	26-03-2015	03:00	26-03-2015	03:30	OUTWARD CLEARANCE	1.00	FAENA	154.97	154.97
INWARD CLEARANCE	25-03-2015	02:30	25-03-2015	03:30	INWARD CLEARANCE	1.00	FAENA	151.60	151.60
BERTHING	25-03-2015	01:30	25-03-2015	02:30	BERTHING	1.00	FAENA	1,108.36	1,108.36

	NET USD	VAT USD	TOTAL USD
Total USD	2,547.52	0.00	2,547.52
	NETO \$	IVA \$	TOTAL \$
Total Ch. Pesos	1,578,927	0	1,578,927

Fuente: Módulo Husbanding Tarifa, Ultragestión.

Generando una breve definición de los servicios reconocidos por cuenta de terceros, la empresa en estudio reconoce estos servicios como Desembolsos por cuenta de terceros, los que serán liquidados al cliente, denominado Principal, al momento de finalizar las operaciones de los buques y servicios generados por la atención de estos, considerándolo en una fecha posterior al zarpe de la nave desde el puerto donde se ejecutaron los servicios, según los plazos establecidos dentro del área de Agenciamiento.

Adicionalmente, la empresa en estudio debe tener presente, que los representados pueden tener personalidad jurídica en Chile, como en el extranjero, los que para el proceso de compras, se ve altamente impactado, dado que los documentos que se reciben por cuenta de clientes con personalidad jurídica en Chile, deben necesariamente, estar emitidos a ellos. Por ejemplo, el caso de los Documentos

electrónicos emitidos a Hamburg Sud, CMA CGM Chile, NYK Sudamérica, B y M Agencias, entre otros. Para estos casos, la recepción de documentos electrónicos no opera a través de la suite, sino que más bien, en forma física y por ende el ingreso de estos documentos al modulo del Control Documentos es de manera manual.

Este proceso a su vez, es más bien controlable, considerando que ningún documento emitido a cuenta de los clientes de la empresa en estudio, se recibe sin su respectiva orden de Compra.

A su vez, los documentos por cuenta de representados con personalidad jurídica en el extranjero, deben ser emitidos a la empresa en estudio, haciendo referencia en la razón social “a cuenta de sus representados”, generando así, una mayor complejidad y manejo del proceso para los asistentes documentales del área de recepción, considerando las excepciones que tributariamente deben tener al momento de recibir un documento del negocio de agenciamiento.

A continuación se presentan los registros contables, para cada uno de los casos anteriormente descritos:

✓ **Documentos a costo de la empresa.**

_____ x _____		
Costo	xxx.xxx	
A Cuentas por Pagar		xxx.xxx

✓ **Documentos emitidos a cuenta de terceros.**

○ **Armadores Nacionales**

_____ x _____		
Desembolso Armador Nacional	xxx.xxx	
A Cuentas por Pagar		xxx.xxx

○ **Armadores Extranjeros**

_____ X _____		
Desembolso Armador Extranjero	xxx.xxx	
A Cuentas por Pagar		xxx.xxx

- Documentos tributarios electrónicos del negocio de Intermodal.


Para el caso del negocio de Logística, las órdenes de compra emitidas al proveedor nacen de los servicios cargados en el Módulo de Intermodal, sistema que guarda la información relacionada a una operación establecida con un cliente X, generando de esta manera reportes que permitan administrar este tipo de negocios, considerando los costos e ingresos relacionados a este servicio.

Para el caso de la recepción electrónica, debemos mencionar que al igual que en el negocio de Agenciamiento, estos documentos deben ser recepcionados con su respectiva orden, que en este caso, la empresa lo define como Orden de Servicio, en adelante OS.

Dichas órdenes se generan con un correlativo único de acuerdo a la operación, independiente del proveedor que preste sus servicios para la empresa en estudio.

En este caso, puede existir un mismo correlativo de OS para distintos proveedores. Esta definición permite identificar una operación con una misma orden, que contablemente corresponde a una Orden CO (en SAP), definida en el negocio de Intermodal.

Figura N° 18: Orden de Servicio Módulo Intermodal.

Orden de Facturación		Ultramar Agencia Marítima Ltda		Tipo Orden	
		80992000-3		Exportación	
El Bosque Norte 500 piso 18, Stgo, Fono/Fax 02-6989868 / 02 4301000				N° Orden	
				199,999	
				Estado	
				Cerrada	
				Fecha Creación	
				18-02-2015	
				Nave Viaje	
				CHIQUITA ROSTOCK US	
Proveedor	GLOBAL REEFERS CHILE SPA				
Fono / Fax	56 32 2456000/.				
Contacto	JORGE DARRAOUY				
Referencia					
Cliente	SOCIEDAD AGRICOLA CATO S.A.				
Servicio	Comision por Ventas		Tipo de Cambio		
Estado	Realizado				
Carga	Contenedores				
Tipo de Carga	Reefer High Cube				
Dimensión	40 Pies				
Booking	TGSEC16VLP010				
Cantidad	1	CTR	Tarifa	50,000	Total 50,000
				Total PESOS CHILENOS	50,000
				Total Pesos	50,000

Fuente: Módulo Intermodal, Ultragestión.

Comparando con el Negocio de Agenciamiento, en este negocio también se generan problemas que impactan en la recepción de documentos electrónicos en el área de RTP, considerando que existen operaciones que no fueron consideradas en un principio con la negociación establecida con el cliente y que luego genera extra costos para la empresa que no fueron pactadas en la negociación. Dichos extras costos también deben ser cargados en el modulo de Intermodal, pero con la característica de Margen Negativo, que consiste en crear una OS pero solo haciendo referencia a costos, sin generar una factura de venta que permita tener un margen de operación.

Esta OS con margen negativo, genera problemas al recepcionar un documento tributario que no permite ser contabilizado en forma inmediata por el asistente documental, considerando que al momento de recepcionar e ingresar este documento al Control de Documentos, debe tener una validación por parte del negocio para que pueda ser contabilizado.

Adicionalmente al problema mencionado anteriormente, existen servicios prestados por proveedores que necesariamente el negocio requiere de las Guías de Despacho de un servicio, para luego respaldar una operación y generar un posterior cobro al cliente final. Este problema impacta en el proceso RTP, considerando que los documentos recibidos en la suite electrónica sí indican una Orden de Servicio, pero el hecho de respaldar una operación con sus Guías de Despacho, el negocio de Logística no considera un servicio como recibido, mientras no tengan las mencionadas Guías de Despacho en sus manos.

Este problema nace que en el módulo de Intermodal, no chequean los servicios como realizados, check que permite la posterior visualización de la OS en el modulo de Control de Documentos que es asociada al documento para su posterior contabilización automática en SAP, modulo AP.

- Documentos tributarios electrónicos con orden estándar SAP.

Podemos describir que para todas las compras que no sean consideradas dentro de los legados antes mencionados, Intermodal y Husbanding, deben ser realizadas con su respectiva Orden de Compra estándar SAP, que permite la imputación ya sea como Costos o Gastos de la Empresa.

Dentro de los negocios y servicios que podemos describir sin un sistema de Legado que permita la contabilización automática de los documentos de compra son:

- ❖ Negocio de Lanchas.
- ❖ Negocio Documental y Logístico de contenedores.
- ❖ Gastos de la empresa y
- ❖ Departamentos administrativos.

Para todos los casos antes mencionados, el proceso de compras debe funcionar de la siguiente manera:

- I. Cotización de bienes o servicios con el proveedor.

- II. Solicitud de creación de las OC en forma previa a la solicitud de los servicios al proveedor.
Esta creación de OC, recae en cada una de las áreas que generan gastos o costos no soportados por un sistema de legado.
- III. Solicitud de bienes o servicios al proveedor con la respectiva OC.

Figura N° 19: Orden de Compra estándar Sap

• **Sociedad:** Ultramar Agencia Marítima Ltda.
RUT Sociedad: 80.992.000-3
Dirección: El Bosque Norte 500 LAS CONDES



ORDEN DE COMPRA N° 4700055689

Señor(es): SERVICIOS MARITIMOS Y TRANSPORTES LTDA **Código Interno:** 1040
Sucursal:
Dirección: CALLE ALMIRANTE MANUEL BLANCO ENCALDA **Rut:** 88056400-5
853
Ciudad: VALPARAISO **País:** Chile **Fono:** 41 250 7723
E-Mail: capacitacionantof@boletindeltrabajo.cl **Fax:**

Observaciones: 3 turnos y dos horas horquilla
Fecha Entrega: 17.09.2014

Referencia:

N° Solp:
Moneda: CLP

Pos	Código	Cant	Un.	Descripción	Precio Unitario	Precio Total
00010	1300000051	1	UN	Limpieza Bodega 1 y 2 Agosto Punta Arenas	71.000	71.000
Subtotal:						71.000

Fuente: Transacción ME21N, ERP SAP.

- IV. Recepción de los bienes o servicios por parte del proveedor.
- V. Recepción contable de la Orden de Compra; para definir este proceso, contablemente se debe recepcionar la Orden de Compra emitida al proveedor, generando un voucher contable que genera el reconocimiento del costo o gasto de la compra de bienes o servicios y la provisión de la recepción de un documento de compra.

A continuación, ejemplo de la recepción de una OC.

_____ x _____		
Costo o gasto	xxx.xxx	
A Facturas por Recibir Sist. Legado		xxx.xxx
Glosa: Recepción OC 47000XXXXX		

VI. Recepción de los documentos electrónicos en suite electrónica.

En este proceso, a diferencia de los documentos que se contabilizan con órdenes de Legados, estos documentos son reconocidos con su respectiva orden, los que son ingresados al Control de Documentos y asignados al usuario que generará el registro contable con la Orden de Compra estándar SAP.

VII. Entrega de documentos al área de registros.

En esta etapa, el documento queda en estado En Proceso en control de documentos, el que es recibido por el Usuario de registros contable a través de las Órdenes de Compra estándar SAP.

A modo de ejemplo, siguientes es el registro que se origina con la OC estándar SAP:

_____ x _____		
Facturas por Recibir Sist. Legado	xxx.xxx	
Cuentas por Pagar		xxx.xxx
Glosa: Contabilización documento de compra.		

VIII. Generación de Nóminas.

IX. Pago al proveedor.

De la recepción de documentos electrónicos sin Orden de Compra

Teniendo en consideración que la empresa en estudio contabiliza alrededor de 8.000 documentos de compra al mes, el volumen de los documentos que se reciben e ingresan al módulo de control de documentos sin orden de compra es alrededor del 35% del total de los contabilizados.

Ante lo anterior, debemos considerar que en la empresa en estudio aun no se define el rechazo documental para aquellos documentos sin orden de compra, dado que:

- ✓ Existen proveedores que prestan servicios a más de un negocio de la empresa.
- ✓ Que los negocios no generan las órdenes de compra en forma oportuna.
- ✓ Por la amenaza que corten los servicios que son importantes para el giro de la empresa, como por ejemplo, las Portuarias y Terminales.

Adicionalmente, se identifican los problemas por recepción de documentos sin orden de compra:

- ✓ Documentos electrónicos sin referencia de quién solicitó el servicios.
- ✓ Documentos sin nombre de moto naves que permita identificar que corresponde al negocio de Agenciamiento.
- ✓ Documentos electrónicos por concepto de Hoteles y Restaurant, que no identifican el usuario a quién le prestaron el servicio.
 - Así mismo, para el caso de los hoteles de tripulantes de buques, solo mencionan el pasajero, más no el buque el cual pertenecen.
- ✓ Documentos de Supermercados, de los cuales son pagados en el momento, que aun así, se reciben en la suite electrónica, sin identificar a qué sucursal de la empresa corresponde el gasto realizado.

De esta manera identificamos los documentos que son pagados al contado y que deberán ser rendidos por las áreas involucradas.

Del ingreso de los documentos de compra sin Órdenes de Compra o Servicios.

Los asistentes documentales, constantemente deben generar reprocesos tales como:

- ✓ Contacto al proveedor, para solicitar la información necesaria que permita identificar a quién corresponde.
- ✓ Contacto a las distintas áreas de Negocio, que por alguna información contenida en el cuerpo del documento permita acotar el negocio que corresponda.

Una vez que los proveedores y/o negocios suministren de información relevante que permita el ingreso de los documentos al modulo de Control de Documentos, estos son asignados a los usuarios responsables de las área, para que generen en forma reactiva la respectiva orden de compra.

Ante lo anterior, luego de retornar estos documentos con su debida Orden de Compra, son entregados al área de registros contables, para que genere la respectiva contabilización en el sistema SAP.

El Cuadro resumen que se presenta a continuación, representa los puntos más relevantes de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas al Sub Gerente de Reposition to Payment (RTP) y los Asistentes Documentales de RTP, de Ultramar Agencia Marítima Ltda., el cual describe el proceso actual de recepción de documentos electrónicos según lo estipulado en la Ley 20.727 que establece el uso obligatorio de la factura electrónica, el que se detallará a continuación:

	ETAPA	CONCEPTO	DETALLE
1	De la recepción y almacenamiento de la información en la Suite Electrónica	Emisión por parte del Proveedor	Proveedor emite documento electrónico DTE ingresa al sistema facturador del proveedor a) Genera archivo XML enviado al SII b) Genera archivo PDF que retorna al proveedor Validación SII a) DTE es rechazado b) DTE es aceptado

	ETAPA	CONCEPTO	DETALLE
1	De la recepción y almacenamiento de la información en la Suite Electrónica	Emisión por parte del Proveedor	DTE aceptado es recepcionado en Suite del Proveedor
		Recepción Documento en la Empresa	DTE es despachado a la Suite del cliente, que a su vez alimenta la base de datos del Ctr Doc
			DTE es revisado y validado por el asistente documental
			DTE es ingresado al Ctr Doc a) Documento es asociado y dejado en Estado Para Pago b) Documento sin orden es ingresado y dejado en Estado En Proceso
2	Errores en la recepción documental electrónica	Recepcionados en Suite	DTE no son levantados en Archivo PDF
			DTE no indica Orden de Compra en forma completa
			Doc en PDF no identifica montos afectos y exentos en forma simultánea
			Demora en la recepción del DTE
		No recepcionados en Suite	Documento no entran a la casilla de la empresa receptora
			Problemas en los datos del XML
3	De la recepción de documentos electrónicos con orden de compra	Del Negocio de Agenciamiento	Tipo de Proveedores: a) Autoridades b) Proveedores en general
		Orden de Compra de Agenciamiento	Distintos correlativos de Ordenes, según su servicio y proveedor.
			Imputación:
			A costos
			A desembolsos por cuenta de Armadores Nacionales
		A desembolsos por cuenta de Armadores Extranjeros	
		Del Negocio de Logístico	Tipo de Proveedores: a) Transportistas b) Proveedores en general

ETAPA	CONCEPTO	DETALLE
3 De la recepción de documentos electrónicos con orden de compra	Orden de Compra de Logística	Mismo correlativo de Orden, para distintos proveedores.
		Imputación a Costo de la Empresa
		Ordenes con márgenes Positivos, existe un ingreso por estos servicios a) Monto iguales b) Diferencia en los montos. Positivo Negativo
		Ordenes con márgenes Negativos, no existe un ingreso por estos servicios
	Problemas con el Negocio Logístico	Servicios que requieren de las Guías de Despacho
	Documentos que no se pueden asociar Neg. Logístico	Facturas con OS con margen negativo no se pueden contabilizar en la recepción OS sin check de realizado
	De los Documentos con OC estándar SAP	Negocios sin sistema legado: a) Negocio de Lanchas. b) Negocio Documental y Logístico de contenedores. c) Gastos de la empresa y Departamentos administrativos.
	Proceso de Compras	Cotización Bienes o Servicios
		Solicitud creación OC
		Envío de OC al Proveedor
		Recepción de los bienes o servicios
		Recepción de la OC
		Recepción del DTE
Ingreso al Ctr Doc		
Entrega de DTE al área de Registros		
Generación de Nómina Pago		
Pago al proveedor		

	ETAPA	CONCEPTO	DETALLE
4	De la recepción de documentos electrónicos sin Orden de Compra	Documentos procesados sin OC	35% del total de las compras mensuales
		Eventualidades de no rechazo de DTE sin OC	Proveedores de más de un negocio
			Negocios no generan OC oportunamente
			Amenaza de corte de servicios
		Problemas en la recepción de DTE sin OC	Documentos sin referencia alguna (Nave, solicitante, OC, etc.)
			Documentos pagados al contado, sin referencia en la recepción (Supermercados)
		Reprocesos en la Recepción	Contactar al proveedor para obtención de mayor información del cobro
			Contacto a las distintas áreas de la empresa.

CONCLUSIONES.

El desarrollo de esta tesis, ha permitido a través de las entrevistas realizadas al Subgerente de Reposition to Payment y a los asistentes documentales de la empresa en estudio, analizar el impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica y la identificación de problemas en el sistema actual de recepción, en relación a lo dispuesto en la Ley 20.727, en la subgerencia de Reposition to Payment de Ultramar Agencia Marítima Limitada.

A continuación se presentan las principales conclusiones.

- a) La necesidad de generar o crear un solo sistema que permita la contabilización de todos los documentos con orden de compra, independiente del negocio a que pertenecen.

En este punto, se sugiere la necesidad de contabilizar los documentos con OC estándar Sap en forma automática, sin el requerimiento que estos documentos sean entregados a los usuarios de registros contables para su aprobación y posterior contabilización.

- b) La creación de un área única en la empresa para la creación de OC estándar Sap, que se encargue de la creación y posterior despacho de las mismas.

Con esto, se mitiga el problema de malas imputaciones por falta de conocimientos contables en cada área involucrada.

- c) Generar la centralización del área de MM (Material Management), para la creación de las OC a nivel nacional, con esto se genera un alineamiento en los procesos de solicitudes de compra, que permitan controlar el ingreso de documentos sin Orden.

- d) Que todos los sistemas o módulos, despachen a sus proveedores las respectivas Órdenes de Compra correspondientes a los servicios devengados, con el fin de minimizar los tiempos de demora en la identificación de un documento en relación al área que corresponda.

- e) Generar un punto de control, que permita hacer seguimiento para todos aquellos documentos devueltos a través de la Suite Electrónica y que posteriormente corresponde recibir una Nota de Crédito, la que debe seguir la suerte del principal, dejándolo en estado Devuelto o Rechazado.
- f) Generar un estado de control para todos aquellos documentos que se reciban sin orden de compra y que requieran de una aprobación.

En este caso, se sugiere generar un Workflow de aprobación en un sistema único de entrada de documentos.

Proyección.

La presente tesis es una contribución metodológica al desarrollo del conocimiento de la aplicación de la Ley 20.727, que establece el uso obligatorio de la facturación electrónica, y cuál es el impacto en el ciclo actual de compras en la Subgerencia de Reposition to Payment en Ultramar Agencia Marítima Limitada, a través del análisis del impacto, la descripción de los procesos actuales, identificación de problemas y los efectos en los procesos de compras, por la implementación de la facturación electrónica. La presente tesis sirve de base para tener un mejor control para la recepción de documentos tributarios electrónicos en las Empresas que se encuentran obligas a emitir Facturas Electrónicas según la Ley 20.727.

BIBLIOGRAFÍA.

Lista de Referencias.

- Ley 20727 (2014). *Introduce modificaciones a la legislación tributaria en materia de factura electrónica y dispone otras medidas que indica*. Recuperado el 13 de Enero 2015 de http://www.sii.cl/factura_electronica/ley/ley_fe_20727.htm
- ¿Qué es la factura electrónica?, WEB SII, 2015. Recuperado el 17 de Diciembre de 2014 de http://www.sii.cl/factura_electronica/que_es_fact_elect.htm
- Resolución exenta SII n°18 del 07 de febrero del 2012 materia. *Complementa resolución ex. SII n° 6289, de 1998, eximiendo a los emisores electrónicos de la obligación de requerir, en el caso que indica, la firma del comprador o beneficiario del servicio en la representación impresa de las facturas y guías de despacho electrónicas que otorgue*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2014 de <http://www.sii.cl/documentos/resoluciones/2012/reso18.htm>
- Resolución exenta SII n°45 del 01 de septiembre del 2003 materia. *Establece normas y procedimientos de operación respecto de los documentos tributarios electrónicos*. Recuperado el 05 de Enero 2015 de <http://www.sii.cl/documentos/resoluciones/2003/reso45.htm>
- Resolución exenta n°18 del 22 de abril del 2003 materia. *Establece que los contribuyentes que sean autorizados para emitir documentos tributarios electrónicos, deberán otorgarlos impresos en soporte papel a los receptores no electrónicos y a los receptores electrónicos en los casos que indica*. Recuperado el 08 de Enero de 2015 de <http://www.sii.cl/documentos/resoluciones/2003/reso18.htm>
- Resolución exenta n°11 del 14 de febrero del 2003 materia. *Establece procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos que indica pueda también enviarlos por estos medios a “receptores manuales”*. Recuperado el 11 de Enero de 2015 de <http://www.sii.cl/documentos/resoluciones/2003/reso11.htm>

- Metodología Lean Office (2015). Recuperado el 07 de Febrero de 2015 de http://es.wikipedia.org/wiki/Lean_manufacturing

- Esquema Módulos Sap R/3. Recuperado el 02 de Febrero de 2015 de <http://www.mundosap.com/foro/showthread.php?t=281>

- Forma de relación entre los módulos. Recuperado el 03 de Febrero de 2015 de <http://www.monografias.com/trabajos90/sap-gl-1/sap-gl-1.shtml>

- Etapas a identificar en el ciclo de compras. Recuperado el 08 de Febrero de 2015 de www.institutoblestgana.cl/virtuales/gest_compvent/Unidad1/contenido2.htm

Anexo N°1

Entrevista dirigida al Sub gerente de RTP de Ultramar Agencia Marítima Ltda.

La presente entrevista forma parte principal de la Tesis: “Análisis del impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica dispuesta en la Ley 20.727, en la subgerencia de Reposition to Payment Ultramar Agencia Marítima Limitada” para optar al título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en Sistemas de Información y Control de Gestión.

Los objetivos del presente instrumento es obtener información respecto a:

- Analizar el impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica, en la Subgerencia de Reposition to Payment (RTP) de Ultramar Agencia Marítima Ltda.

Se deja claro que los antecedentes recopilados serán utilizados solo para fines educacionales.

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de facturación Electrónica?
2. ¿Qué tipo de sistema electrónico ocupa la empresa? ¿Quién es el proveedor?
3. ¿Qué sistema ocupa la empresa para controlar los documentos recibidos en la suite electrónica?
4. ¿En qué consiste este sistema? Definir el proceso.
5. ¿Se han detectado errores en la recepción documental electrónica? Mencionar ejemplos.
6. ¿Existen casos de documentos electrónicos aceptados por el Servicio de Impuestos Internos no recibidos en la suite electrónica?
7. Mencionar los casos de documentos electrónicos aceptados por SII y no recibidos en la Suite Electrónica.

8. ¿Cuáles son los tipos de documentos que se reciben en la suite electrónica y en qué condiciones?
9. ¿Cuáles son los casos que se reciben documentos electrónicos con Orden de Compra?
10. Definir los negocios que generan Orden de Compra.
11. De las Órdenes de Compra creadas en Sap, ¿cuál es el ciclo de compra?
12. ¿Existen casos de documentos electrónicos recibidos sin Orden de Compra?
13. Indicar ¿cuáles son los motivos de recepción de documentos sin Orden de Compra?

Anexo N°2

Entrevista dirigida a los Asistentes Documentales de RTP en Ultramar Agencia Marítima Ltda.

La presente entrevista forma parte principal de la Tesis: “Análisis del impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica dispuesta en la Ley 20.727, en la subgerencia de Reposition to Payment Ultramar Agencia Marítima Limitada” para optar al título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en Sistemas de Información y Control de Gestión.

Los objetivos del presente instrumento es obtener información respecto a:

- Analizar el impacto en el ciclo actual de compras, por la implementación de la facturación electrónica, en la Subgerencia de Reposition to Payment (RTP) de Ultramar Agencia Marítima Ltda.

Se deja claro que los antecedentes recopilados serán utilizados solo para fines educacionales.

1. ¿La empresa genera un control para los documentos electrónicos aprobados por Servicio Impuesto Internos y recibidos en la suite electrónica?
2. ¿Cómo procesan los documentos electrónicos aprobados por Servicio Impuesto Internos y recibidos en la suite electrónica?
3. Nombrar y explicar los tipos de errores en la recepción documental electrónica.
4. ¿Cómo son levantados los errores en la recepción electrónica?
5. Nombrar y definir los casos de documentos no recibidos en la suite electrónica.
6. Considerando los distintos negocios de la empresa, ¿cómo se reciben los documentos electrónicos del negocio de Agenciamiento? Mencionar ejemplos.
7. ¿Cómo se reciben los documentos electrónicos del negocio de Logística? Mencionar ejemplos.

8. ¿Cómo se reciben los documentos electrónicos de los otros negocios?
Mencionar ejemplos.
9. ¿Qué problemas se visualizan al recibir documentos electrónicos sin Orden de Compra?
10. ¿Qué tipo de reprocesos se generan al recibir documentos electrónicos sin Orden de Compra?

