



# Factura Electrónica en Chile 2008-2009

---

**Elaborado por:**

Cámara de Comercio de Santiago  
Servicio de Impuestos Internos

**Índice**

1.	Introducción	3
2.	Experiencia Internacional	5
	2.1. Factura Electrónica en Estados Unidos	5
	2.2. Factura Electrónica en Europa	6
3.	Impacto Medioambiental de la Facturación Electrónica	8
4.	Empresas No Usuarias de Factura Electrónica	10
	4.1. Introducción	10
	4.2. Infraestructura tecnológica	10
	4.3. Potencial de Impacto	12
	4.4. Conclusiones	18
5.	Proveedores de FE	19
	5.1. Introducción	19
	5.2. Evaluación de la Oferta	19
	5.3. Medición de Impacto	21
	5.4. Conclusiones	29
6.	Usuarios de FE	30
	6.1. Introducción	30
	6.2. Infraestructura tecnológica	30
	6.3. Medición de Impacto	32
	6.4. Evaluación del proveedor	36
	6.5. Evaluación de la solución	39
	6.6. Conclusiones	41
7.	Usuarios de Facturación MIPYME del SII	42
	7.1. Introducción	42
	7.2. Evaluación del Servicio	43
	7.3. Acceso y Uso del Servicio	46
	7.4. Medición de Impacto	49
	7.5. Conclusiones	52
8.	Conclusiones finales	53
9.	Referencias	55

## 1. Introducción

De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas, la adopción de un sistema de factura electrónica entrega a los países una serie de ventajas. Está demostrado que disminuye la evasión tributaria y la corrupción, aumenta la transparencia, se fortalece el gobierno corporativo, y en general mejora la economía.

Las Naciones Unidas señalan además que la facturación electrónica no sólo es beneficiosa para las empresas que la incorporan, su adopción tiene efectos positivos en otros actores importantes de la economía. Por ejemplo, los bancos e instituciones financieras tendrán la oportunidad de ofrecer nuevos servicios a sus clientes; los proveedores de soluciones informáticas (ERPs por ejemplo) ofrecer actualizaciones y capacitaciones; las empresas consultoras podrán asesorar a sus clientes en el análisis e implementación del sistema; y por supuesto los proveedores de soluciones tendrán la posibilidad de desarrollar servicios de factura electrónica.

Por otra parte, las asimetrías que presenta la adopción de la factura electrónica en términos de sus impactos contravienen con la rapidez de implementación en los sistemas productivos nacionales. Los ahorros normalmente son más altos para el comprador, ya que el vendedor debe enfrentar los costos y problemas de implementar la tecnología. Esta demostrado que sólo después que el 15% de los clientes adoptan el sistema de facturación electrónica, las tasas de retorno comienzan a ser positivas.

Para poder fomentar la adopción de la factura electrónica en Chile, delinear estrategias de difusión y promover políticas para su masificación, es fundamental tener un diagnóstico claro y actualizado de los estados de avance y penetración del sistema. Este estudio tiene por objeto establecer el panorama actual de la adopción de factura electrónica en el país desde diferentes prismas: desde el punto de vista de las empresas usuarias de facturación electrónica, de las empresas no usuarios, y desde los proveedores de dicha solución.

### Metodología

El estudio se basó en la aplicación de una batería de encuestas dirigidas a los cuatro principales actores del sistema tributario nacional: la microempresa que utiliza el sistema de facturación gratuito del SII, las empresas contribuyentes que utilizan soluciones de facturación electrónica provistas por empresas privadas, los proveedores de software de factura electrónica, y finalmente a una población extensa de empresas que no utilizan facturación electrónica en la actualidad.

Encuesta	Tamaño de la muestra
No usuarios	406
Usuarios MIPYME	635
Usuarios No MIPYME	568
Proveedores	21

El proceso de encuestamiento a la MiPyme y a los Proveedores de FE se realizó a través del portal del SII mediante una encuesta en línea. Por su parte, el encuestamiento al segmento de las empresas No Usuarias se realizó por medio de entrevistas telefónicas.

En el Capítulo 2 se entrega una breve reseña internacional sobre la situación de la facturación electrónica en EE.UU. y la Unión Europea. El Capítulo 3 revisa brevemente el impacto que tiene la facturación electrónica en la responsabilidad social de una empresa, particularmente en lo que se refiere al medioambiente.

En el Capítulo 4, se presentan los resultados de la encuesta a los no usuarios de factura electrónica, donde se analiza la infraestructura tecnológica que presentan y su percepción sobre el potencial impacto de la adopción.

El Capítulo 5 procesa los resultados de la encuesta a los proveedores y se incluye un análisis de la oferta y la percepción de impacto que perciben respecto a la implementación de la factura electrónica.

En el Capítulo 6 se presentan los resultados de la encuesta a las empresas usuarias de factura electrónica, se analiza la infraestructura tecnológica, se realiza una medición del impacto, evaluación del proveedor y por último una evaluación de la solución,.

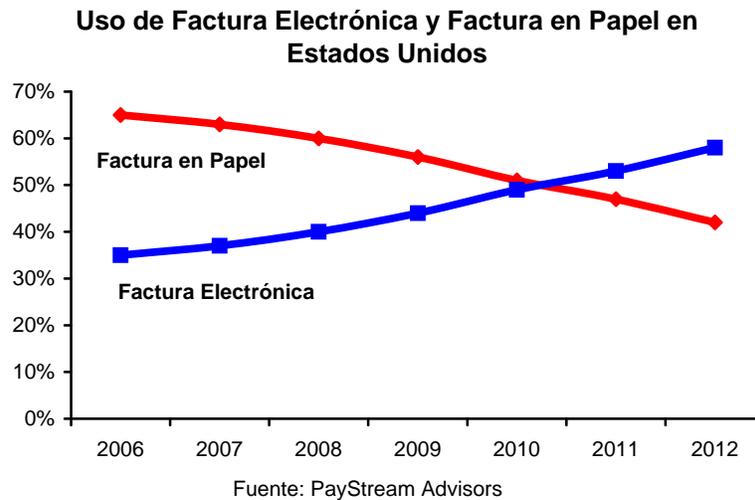
En el Capítulo 7 se expone el análisis de los resultados de la encuesta a los usuarios, la que considera infraestructura tecnológica, percepción de impacto y evaluación de los proveedores y soluciones adquiridas.

Finalmente, en un capítulo especial, se analizan los resultados a la encuesta realizada a los usuarios del Servicio de Facturación Electrónica para MIPYME del SII, servicio gratuito que comenzó a funcionar en 2005 a favor de las micro, pequeñas y medianas empresas que no pueden acceder a servicios privados de facturación electrónica.

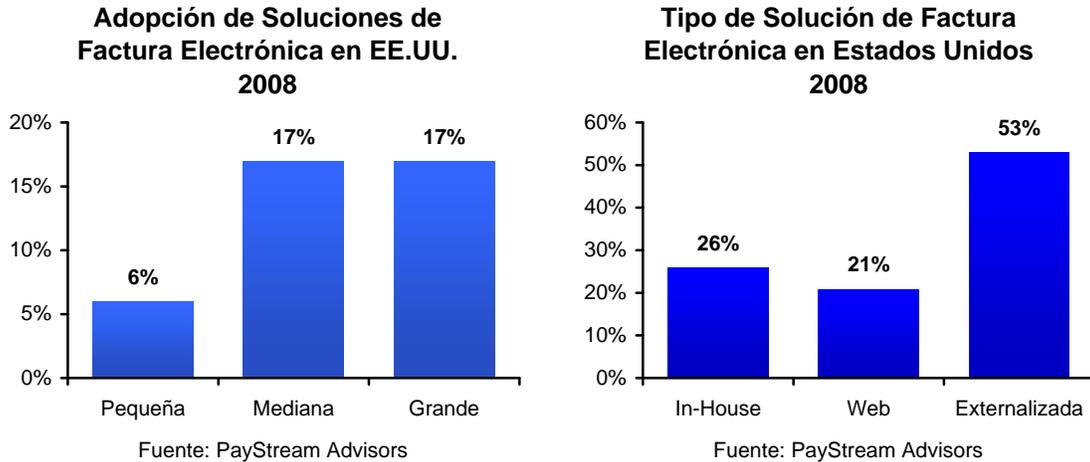
## 2. Experiencia Internacional

### 2.1. Factura Electrónica en Estados Unidos

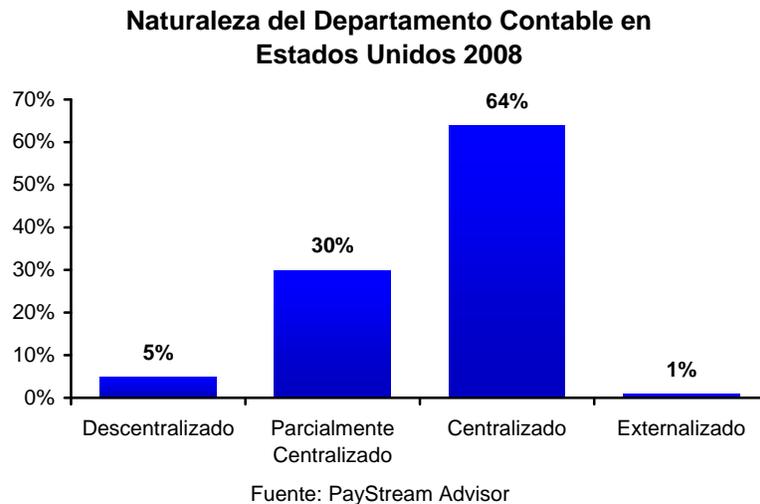
Según la encuesta de adopción de factura electrónica realizada por PayStream Advisors en 2008, la adopción de factura electrónica y soluciones de automatización de procesos en Estados Unidos se limita a las grandes empresas. Sin embargo, existe cierta tendencia a la adopción en las pequeñas y medianas. Esto se debe principalmente a la significativa baja en los costos y la facilidad de mantención que presentan estos modelos; el valor agregado que entregan para clientes y proveedores; y los beneficios estratégicos de un mejor uso del capital. Esto ha significado que la adopción de la factura electrónica se encuentre al alza, y se pronostica que para 2010, las facturas electrónicas transadas habrán sobrepasado a las facturas tradicionales.



Respecto a la proporción de la facturación que corresponde a factura electrónica, 80% de las empresas recibe más de un tercio de sus facturas en papel, seguido del 9% de las empresas que las reciben en formato EDI (Electronic Data Exchange). Por otra parte, sólo 21% de los encuestados pagó el 30% o más de sus facturas de forma electrónica. A su vez, sólo 11% de las empresas hace uso de alguna solución de factura electrónica, de las que la mayoría está externalizada.



En cuanto a la naturaleza de los departamentos contables, la gran mayoría son centralizados (se reciben y pagan facturas en un solo lugar) y muy pocos están externalizados, ya que esta opción requiere habilidades especiales de administración y se percibe como muy riesgosa para las operaciones financieras.



## 2.2. Factura Electrónica en Europa

La regulación de la facturación electrónica en la Unión Europea se estableció en 2001, y desde entonces los países han estado adaptando sus legislaciones y comenzado su adopción.

Según un estudio de Logica Consulting de 2006, es probable que las facturas en papel sigan presentes por al menos diez años en Europa, dado que las organizaciones operan a un nivel crecientemente internacional, lo que las obliga a tratar con un gran número de aliados de negocios en países con menor madurez en la automatización de facturas. Además, según un estudio publicado por la Asociación Europea de Bancos (EBA) e Innopay en 2008, se señala que entre las razones por las que las empresas tienden a mantener en uso la

facturación en papel están las obligaciones contractuales, autoridad y capacidad, mantención de registros, temor al fraude e inmadurez del uso de tecnologías.

Según la EBA, de acuerdo a un estudio publicado por Eurostat y DB Research, los países con altas tasas de adopción de banca electrónica muestran mayores tasas de adopción de factura electrónica. La EDB además señala que los siguientes factores influyen en la penetración de esta tecnología:

- Tamaño de la economía
- Conciencia y uso de tecnologías en el sector público, sociedad civil, y sector privado
- Rol del gobierno en la promoción de políticas públicas que impulsan la adopción temprana de tecnologías
- Disponibilidad y sofisticación de los servicios y soluciones ofrecidas por la cadena proveedora.

Por otra parte, señala los siguientes beneficios de adopción:

- Enormes ahorros potenciales para la sociedad
- Mejor asignación y distribución de recursos
- Ganancia de eficiencia en la integración de sistemas
- Menos errores en los procesos de creación y recepción de facturas
- Aumento de la visibilidad y transparencia de las transacciones
- Responsabilidad social empresarial con el medio ambiente por el menor uso de papel.

Además, entre los puntos que impactan la adopción de factura electrónica, se encuentran las barreras técnicas, pero además existe una necesidad subyacente y poco reconocida de adoptar sistemas e-business a nivel estratégico. Por otra parte, no todos los actores están suficientemente involucrados, por lo que se corre el peligro de sólo alcanzar soluciones de carácter parcial.

Por otra parte, la EBA menciona una serie de otros inhibidores para la adopción de la factura electrónica:

- Falta de confianza por dudas sobre la certeza y la disconformidad legal
- La e-factura lleva a controles más estrictos que podrían involucrar beneficios desbalanceados
- Falta de estandarización de los procesos
- Modelos y soluciones que no satisfacen todos los requerimientos, solucionando sólo temas particulares.

### 3. Impacto Medioambiental de la Facturación Electrónica

En un mundo donde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) toma cada vez mayor importancia, la adopción de un sistema de facturación electrónica tiene gran impacto, especialmente en lo que se refiere a responsabilidad medioambiental.

Pasar de la factura tradicional a factura electrónica, no sólo ahorra enormes montos de dinero por el menor uso de papel, sino que tiene un impacto directo en la conservación de bosques, uso de recursos hídricos y ahorro energético. El sólo hecho de estar contribuyendo a la causa medioambiental, es un aliciente para que otras empresas quieran adoptar este tipo de facturación, ya que la práctica de la responsabilidad social mejora la imagen corporativa, entregando una ventaja adicional a la eficiencia que trae consigo la facturación electrónica.

En el caso de Chile, una factura tradicional debe contar con cuatro ejemplares: para el cliente, el SII, el control tributario y el cobro ejecutivo-cedible. En la actualidad, con la implementación de la factura electrónica, las empresas sólo deben imprimir 3 copias de la factura (las necesarias en el transporte de mercancías). En el futuro, cuando haya chequeo del papel en terreno de parte de los fiscalizadores, sólo deberán imprimirse 2. Es de esperar que el sistema siga desarrollándose en esta línea hasta que todo el proceso logístico se realice en forma electrónica y no sea necesario imprimir ningún ejemplar.

De esta forma, podemos calcular en promedio el ahorro actual en árboles, agua y energía de la impresión de 3 facturas, y el ahorro al digitalizar toda la cadena logística.

De acuerdo a la empresa Timbercorp, administradora de inversión agrícola australiana, de un árbol de diez años se pueden obtener 22.500 hojas de papel. Además, en la elaboración de 1 tonelada de papel se utilizan 1.000 litros de agua y que cada papel tiene un peso aproximado de 3 gramos. Y por último, según un estudio de la Universidad de Virginia, para mantener encendida una ampolleta de 60 Voltios 12 horas diarias durante un año se necesitan entre 12.000 y 24.000 litros de agua.

Según datos del SII, en el mes de Diciembre de 2008 existían 11.459 contribuyentes en Chile facturando electrónicamente (8.307 de ellos MIPYME), además una empresa promedio en Chile emite alrededor de 4.680 facturas mensuales (12 si es MIPYME). Bajo el supuesto que todas las empresas que facturan electrónicamente han abandonado por completo la facturación tradicional y que todas ellas deben realizar envío de mercancía y, por ende, imprimir 3 copias de la factura, el ahorro anual en árboles llegaría a 7.920 árboles, equivalentes a 534.638 litros de agua que pueden mantener encendidas entre 22,1 y 44,3 ampolletas de 60 voltios 12 horas diarias durante un año.

El ahorro aumenta gradualmente a medida que se dejan de imprimir copias de la factura, pudiendo llegar a ahorrar 31.683 árboles, 2.138.550 litros de agua y entre 89,6 y 177,3 ampolletas si no se imprimiera ninguna.

	Empresas				MIPYME			
<b>Hojas por árbol</b>	22.500				22.500			
<b>Promedio de facturas mensuales</b>	4.680				12			
<b>Litros de agua/gramo de Papel</b>	0,001				0,001			
<b>Número de usuarios</b>	3.152				8.307			
<b>Hojas impresas por factura</b>	0	1	2	3	0	1	2	3
<b>Ahorro anual en árboles</b>	31.470	23.602	15.735	7.867	213	159	106	53
<b>Ahorro anual en litros de agua</b>	2.124.196	1.593.147	1.062.098	531.049	14.354	10.766	7.177	3.589
<b>Ahorro anual en ampollitas</b>	89-177	66-133	44-89	22-44	0,6-1,2	0,4-0,9	0,3-0,6	0,1-0,3

En conclusión, cerca de 32.000 árboles se estarían dejando de cortar al año y se ahorrarían alrededor de 2 millones de litros de agua, lo que debiera ser un incentivo adicional para agilizar la adopción de factura electrónica en Chile.

## **4. Empresas No Usuarias de Factura Electrónica**

### **4.1. Introducción**

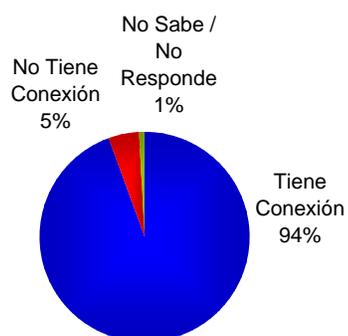
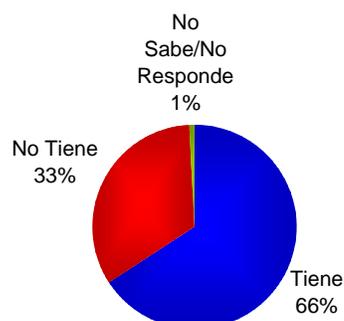
De acuerdo a la encuesta BIT Chile 2007, 21% de las empresas chilenas ha adoptado sistemas de factura electrónica, un porcentaje relativamente bajo para los estándares internacionales. Además, se constata que en general las empresas más pequeñas adoptan menos tecnologías que las grandes.

Los resultados de esta encuesta desarrollada en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos indican que el 85% de las empresas que no utiliza facturación electrónica reconoce que la herramienta es beneficiosa para la economía. Entonces, ¿por qué no la han adoptado? 95% de ellas son empresas MIPYME que en promedio manejan una cartera de 10 mil clientes, emiten alrededor de 365 facturas mensuales y cuentan con 65 trabajadores. Para ellas resulta demasiado caro contratar un servicio de facturación electrónica. Sin embargo el SII ha puesto a disposición de la MIPYME un servicio gratuito con la idea de fomentar su adopción, pero a pesar de todo hay muchas empresas que no han dado el salto para incorporar esta nueva tecnología más bien por razones de tipo cultural.

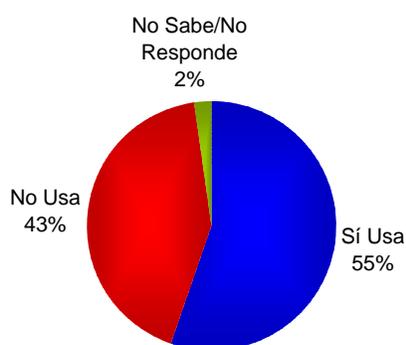
El objetivo de este capítulo es examinar las percepciones de las empresas no usuarias en torno a la facturación electrónica y analizar las razones que inhiben el uso del sistema. En primer lugar se describe la infraestructura tecnológica básica que poseen las empresas, luego se analiza el impacto que podría llegar a tener la factura electrónica en dichas organizaciones en términos de los beneficios asociados, y finalmente las principales barreras que se observan para su adopción.

### **4.2. Infraestructura tecnológica**

La infraestructura tecnológica de las empresas no usuarias de factura electrónica se caracteriza por un bajo nivel de tenencia de computadores (en promedio 13 por empresa), sin embargo presenta altos niveles de penetración de Internet (94%) y uso de páginas Web institucionales (66%). Esto constituye una señal inequívoca de la preexistencia de condiciones ambientales que favorecen potencialmente los procesos de modernización de las empresas, y en particular a los proyectos de implementación de facturación electrónica.

**Conexión a Internet 2008****Tenencia de Página Web 2008**

En cuanto a los niveles de equipamiento de infraestructura tecnológica más avanzada, el 55% de las empresas declararon utilizar algún software financiero/contable, cifra relativamente inferior, y ciertamente predecible, si la comparamos con el 75% de empresas usuarias que utilizan este tipo de software.

**Uso de Software Financiero-Contable 2008**

Por otra parte, 68% de las empresas no usuarias cuentan con proyectos de tecnologías de información prioritarios a ser ejecutados en un plazo de 2 años, siendo el de facturación electrónica el más mencionado (31%), seguido de Sistemas de Gestión de Clientes (CRM) (16%) y Comercio Electrónico (9%). Además se mencionan otros proyectos como creación de páginas Web e incorporación de un sistema contable.

Considerando que este tipo de empresas son más reacias a la adopción de tecnologías que las usuarias, no es sorprendente ver que un tercio de las empresas no tenga ningún proyecto tecnológico prioritario. Este alto nivel constituye un elemento preocupante a revertir toda vez que hay un consenso generalizado de los beneficios de las TICs en el ámbito de la productividad y eficiencia de las empresas.

La brecha digital existente entre las grandes empresas y las de menor tamaño no se reducirá en el mediano plazo si las organizaciones no emprenden proyectos tecnológicos oportunamente. Aún más, si se considera que las MIPYME representan casi la totalidad de

las empresas no usuarias (94%), es claro que hay un gran desafío por delante para alentar la masificación de la facturación electrónica a través de mayores esfuerzos del sector privado y del sector público que vayan más allá de la gratuidad del servicio del SII.

### Proyectos de Tecnologías de Información Prioritarios en los Próximos 2 años, 2008



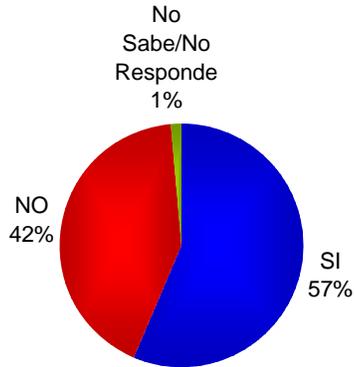
#### Otros Proyectos de Tecnologías de Información

Página Web	3,0%
Sistema Contable	1,5%
Software	0,5%
Programa Financiero	0,5%
Internet	0,5%
Gestión de RR.HH.	0,5%

### 4.3. Potencial de Impacto

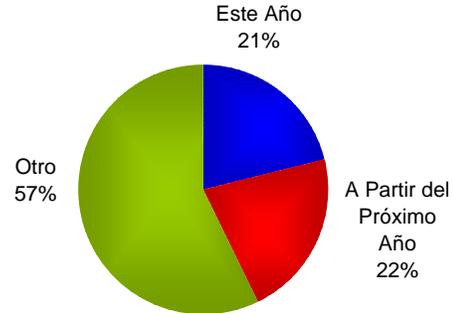
Del 57% de las empresas que señala planear la adopción de la factura electrónica, 21% dice que lo hará durante el año en curso y 22% durante el próximo año. Por otra parte, 25,7% no sabe aún cuando lo hará. Este porcentaje de empresas que planea implementar facturación electrónica es especialmente bajo si se considera que este tipo de proyectos requiere ciertos tiempos de maduración antes de empezar a desplegar sus beneficios. Es preocupante verificar que muchas empresas no tienen fechas definidas para la implementación, y plantean la adopción de la factura electrónica casi como un deseo de buena voluntad sin una convicción real de cambio.

Empresas que Planean Adoptar Factura Electrónica 2008



Planes de Adopción de Factura Electrónica 2008

(momento en que se adoptará)



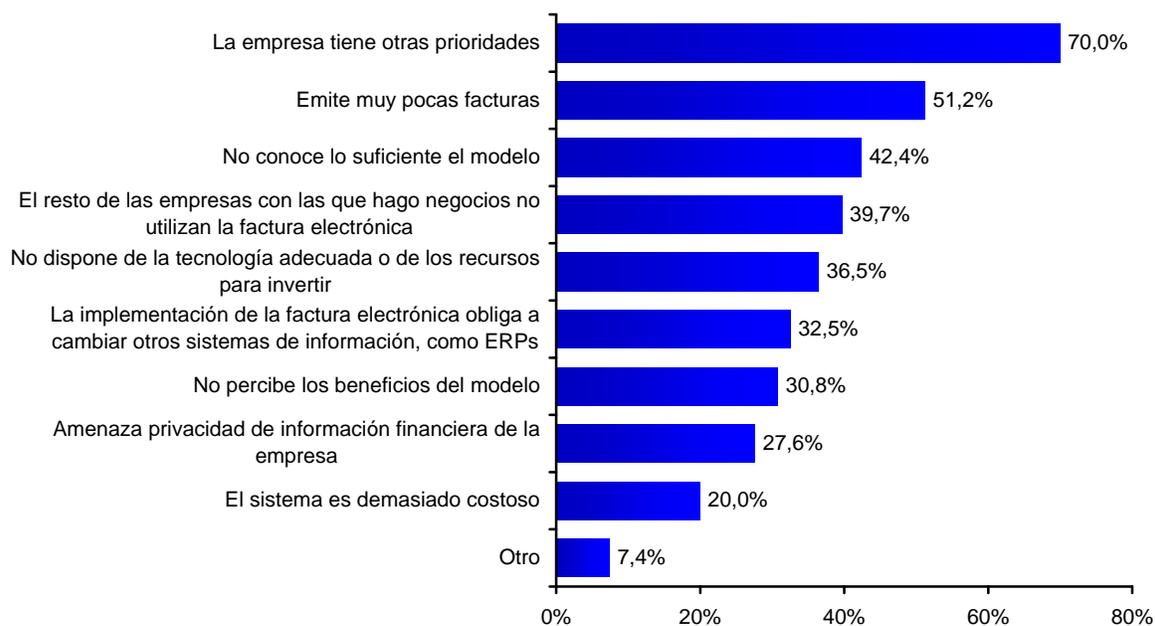
#### Otros Momentos en que se adoptará la Factura Electrónica

No sabe aún/en el futuro	25,7%
2 años	7,4%
Emite muy pocas facturas	2,9%
No le interesa	2,3%
Lo antes posible/pronto	2,3%

Respecto a las barreras de implementación de factura electrónica, se encontró que 70% de los encuestados piensa que la más importante es que las empresas tienen otras prioridades, 51% cree que no emiten suficientes facturas como para implementar tal sistema y 42% cree que no conoce lo suficiente el modelo. Otras barreras dicen relación con la falta de conocimiento e información.

En general las potenciales barreras que señalan las empresas con mayor frecuencia no tienen relación con los recursos de los que dispone. De hecho, la alternativa “el sistema es demasiado costoso” apenas alcanza el 20%, representando un escenario mucho más positivo que en 2002 cuando el 80% de las empresas se refería a este elemento como la principal barrera. Probablemente parte de la explicación de esta situación se debe a la puesta en marcha del servicio de facturación gratuito que ofrece el SII a las empresas MIPYME, el cual reduce considerablemente los costos de acceder al sistema.

### Potenciales Barreras para Implementar la Factura Electrónica en la Empresa 2008

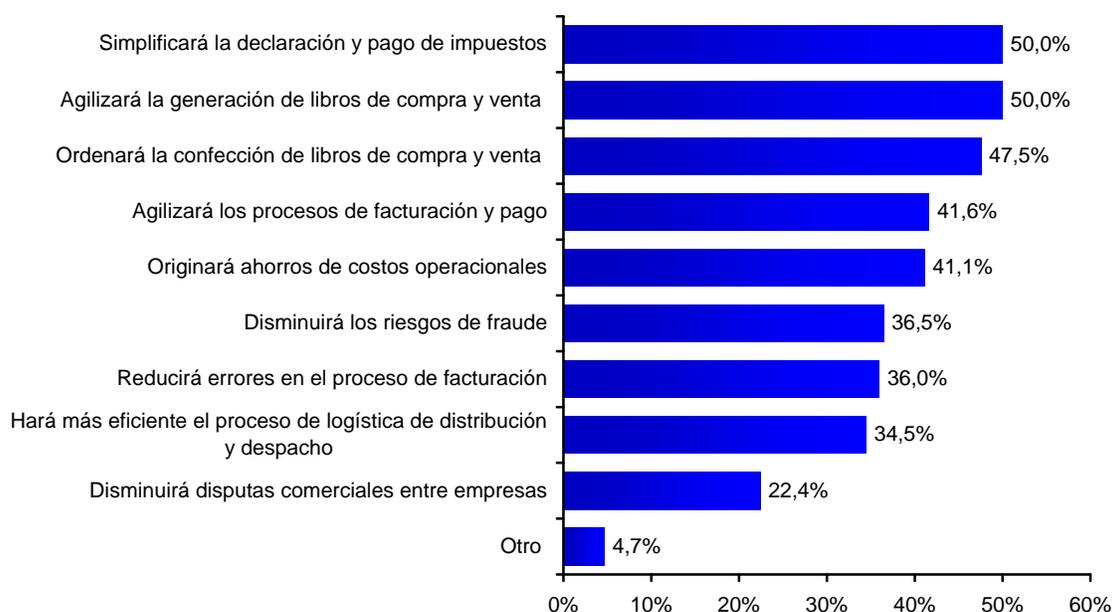


#### Otras Potenciales Barreras

No lo ha planeado aún	1,5%
Desconocimiento/Falta de Información	1,3%
Facturas de Exportación	0,5%
No le interesa	0,5%
Ocupa otro sistema	0,5%

Por el lado de los posibles beneficios que destacan las empresas no usuarias, la mitad de ellas señala “la simplificación en la declaración y pago de impuestos” y “la agilización en la generación de libros de compra y venta” como elementos potencialmente ventajosos. Además se afirma que el sistema ordenará la confección de los libros de compra y venta (47%), y agilizará el proceso de facturación y pago (42%). Por otra parte, 1,6% de las empresas señalaron desconocer o no percibir los beneficios, situación que podría indicar problemas de difusión y promoción del sistema.

### Potenciales Beneficios de Implementar la Factura Electrónica en la Empresa 2008



#### Otros Potenciales Beneficios

Desconoce los beneficios	0,8%
No percibe los beneficios	0,8%
Poca emisión de facturas	0,5%
Llevar las facturas externamente	0,5%

Si comparamos los beneficios potenciales percibidos en esta encuesta con los percibidos en la encuesta a no usuarios en 2002, las expectativas en general son menos optimistas: excepto el ítem “disminuirá los riesgos de fraude”, el resto de los factores evaluados en ambas encuestas muestran un descenso, dejando entrever que los beneficios se perciben esta vez con menor intensidad.

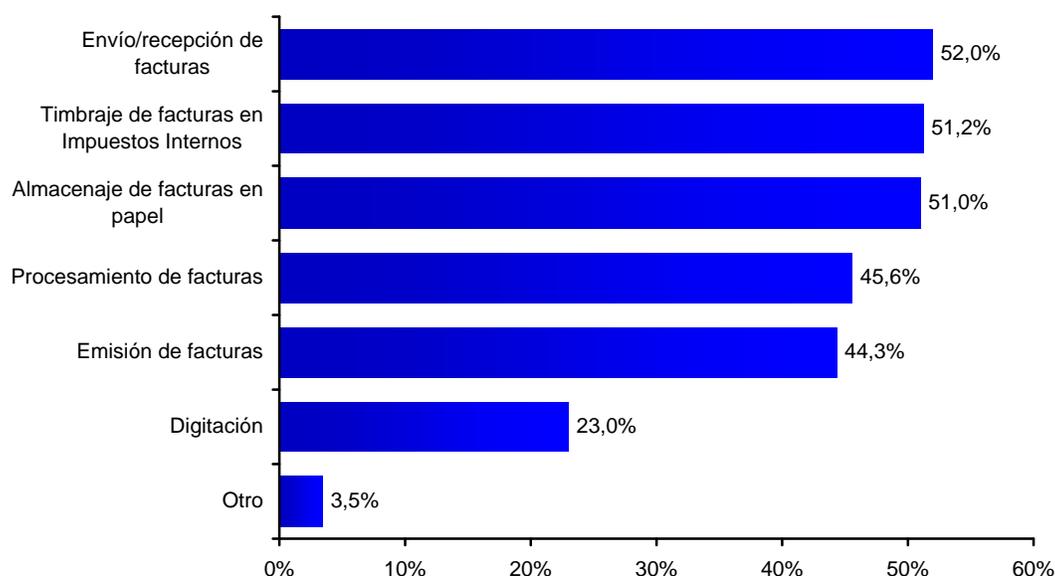
Por otra parte, existe una alta desalineación entre los beneficios que perciben las empresas no usuarias en relación a los beneficios detectados por las usuarias, lo que genera una barrera artificial para su implementación. Por ejemplo, gran parte de los no usuarios piensa que el principal beneficio de adoptar factura electrónica será el de agilizar la generación de los libros de compra y venta, sin embargo, los actuales usuarios califican este beneficio con baja puntuación.

	<b>% de No Usuarios que lo consideran beneficio 2002</b>	<b>% de No Usuarios que lo consideran beneficio 2008</b>	<b>Nota puesta por los usuarios* 2008</b>
Simplificará la declaración y pago de impuestos	54,3%	50,0%	3,67 (4)
Agilizará la generación de libros de compra y venta	No evaluado	50,0%	3,5 (8)
Ordenará la confección de libros de compra y venta	No evaluado	47,5%	3,64 (6)
Agilizará los procesos de facturación y pago	66,8%	41,6%	3,81 (2)
Originará ahorros de costos operacionales	43,5%	41,1%	3,65 (5)
Disminuirá los riesgos de fraude	36,0%	36,5%	3,83 (1)
Reducirá errores en el proceso de facturación	40,5%	36,0%	3,76 (3)
Hará más eficiente el proceso de logística de distribución y despacho	No evaluado	34,5%	3,55 (7)
Disminuirá disputas comerciales entre empresas	No evaluado	22,4%	2,92 (9)

\*Entre paréntesis el orden de importancia según la nota, con 1 el más importante.

Por otra parte, entre los potenciales ahorros que las empresas no usuarias piensan recibir, destacan el envío/recepción de facturas (52%) y el timbraje de facturas en el SII (51%). Además entre los que mencionaron “otros ahorros”, 35% señala que no los percibiría por tener externalizada la facturación o emitir muy pocas facturas, lo que de hecho corresponde a la segunda barrera más importante que perciben.

### Potenciales ahorros de costos de la adopción de Factura Electrónica 2008



#### Otros Potenciales Ahorros

Emite muy pocas facturas	0,7%
Lleva la factura externamente	0,5%
Los ámbitos no tienen costo	0,2%
Todo lo que sea ahorro en la empresa	0,2%
Sólo la impresión	0,2%
Falta conocimiento del tema	0,2%
No cree que habrá ahorro de costos	0,2%
No emite facturas	0,2%
No se ha planteado la opción de implementar	0,2%
Eficiencia en Administración	0,2%
Otro sistema	0,2%

Si bien las expectativas de las empresas encuestadas varían entre esta última encuesta, y la de 2002, el envío/recepción de facturas y el timbrado en SII se mantienen como los principales elementos de ahorro manifestado por las empresas.

	<b>% de No Usuarios que lo consideran ahorro 2002</b>	<b>% de No Usuarios que lo consideran ahorro 2008</b>	<b>Nota puesta por los usuarios* 2008</b>
Envío/recepción de facturas	49,0%	52,0%	3,72 (4)
Timbraje de facturas en SII	60,3%	51,2%	4,49 (1)
Almacenaje de facturas en papel	65,5%	51,0%	3,95 (3)
Procesamiento de facturas	31,5%	45,6%	3,67 (5)
Emisión de facturas	32,0%	44,3%	3,95 (2)
Digitación	No evaluado	31,3%	3,48 (6)

\*Entre paréntesis el orden de importancia según la nota, con 1 el más importante.

#### 4.4. Conclusiones

Las empresas no usuarias de factura electrónica, no sólo presentan una evidente brecha en materia tecnológica, más preocupante es la débil ambición por avanzar en este ámbito, situación que se refleja en los planes de implementación de nuevos proyectos tecnológicos presupuestados en el corto y mediano plazo. La baja prioridad de proyectos TICs, y en particular los de factura electrónica, responde en principio a la falta de recursos. Sin embargo, cuando se dan los incentivos de costos para su adopción (como el servicio gratuito del SII), otros elementos como factores culturales, y de alfabetización digital cobran fuerza.

Una forma de abordar este tema es promover una mayor difusión de la herramienta a través de campañas de información y capacitación. Si las empresas logran internalizar las ventajas de la tecnología y la importancia de capacitarse en su uso, se podría avanzar mucho más rápido en los niveles de adopción.

Por otra parte, se deben aunar esfuerzos para acortar las brechas de percepción entre usuarios y no usuarios. Esta es tarea de todos, pero en particular de las empresas proveedoras ya que son ellas las llamadas a sintonizar los requerimientos del mercado y las condiciones de oferta de los productos y servicios.

## 5. Proveedores de FE

### 5.1. Introducción

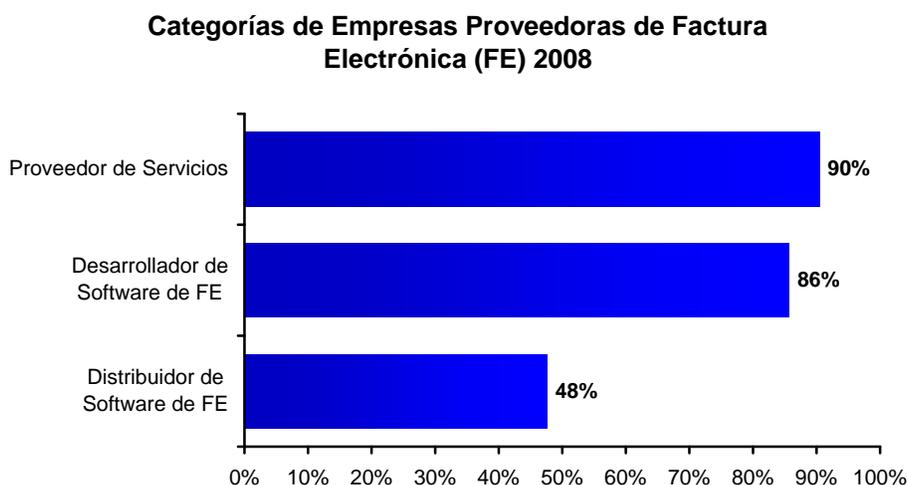
Las empresas proveedoras de factura electrónica juegan un rol fundamental en el sistema de facturación, pues son las que proveen la tecnología necesaria a las empresas no usuarias que deciden embarcarse en la implementación de nuevos proyectos.

En este capítulo se entregan los resultados de la evaluación de las prestaciones y servicios que entregan los proveedores y del impacto que ellos estiman que tiene la adopción de la factura electrónica en las organizaciones. Además, se contrasta esta visión con la de las empresas usuarias con el objeto de determinar la alineación de percepciones entre ellos.

Finalmente, los proveedores entregan propuestas dirigidas a solucionar problemas actuales detectados en la operatividad del funcionamiento de facturación electrónica.

### 5.2. Evaluación de la Oferta

La gran mayoría de las empresas que ofrece algún software de Factura Electrónica es también Proveedor de Servicios (90%) o Desarrollador de Software (86%).



Nota: total respuestas 21

#### Otras Categorías Mencionadas

Soporte  
Servicios de Valor Agregado, In House, Service  
Asesoría Tributaria

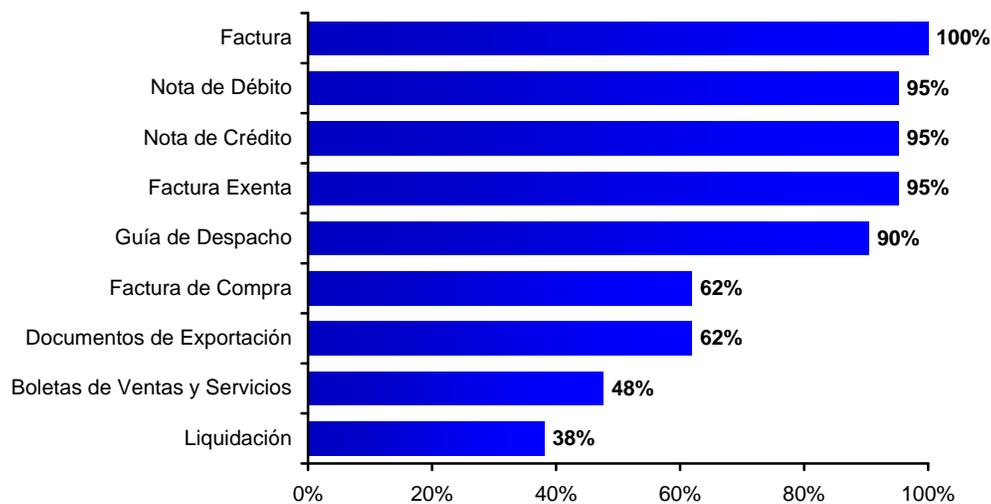
Nota: total respuestas 03

Según el estudio, el 95% de las empresas proveedoras de FE entregan servicios de soporte técnico, el 86% opera bajo la modalidad *In House* y 81% presta además servicios de consultoría. Sin embargo, a pesar de los altos niveles de servicios por parte del segmento oferente, pareciera que la excesiva verticalidad de la estructura oferente jugara en contra de la transversalidad requerida por parte de las empresas usuarias. Las empresas parecen dedicarse a proveer sólo algunas soluciones y/o servicios, pero están fallando en proveer servicios más integrales que permitan acoplar soluciones y sistemas preexistentes. Tal es así que una de las quejas de los usuarios es la falta de compatibilidad y la poca capacidad de integración que tienen los software de factura electrónica con los sistemas de información de la empresa, lo que podría derivar en una barrera de adopción tecnológica.

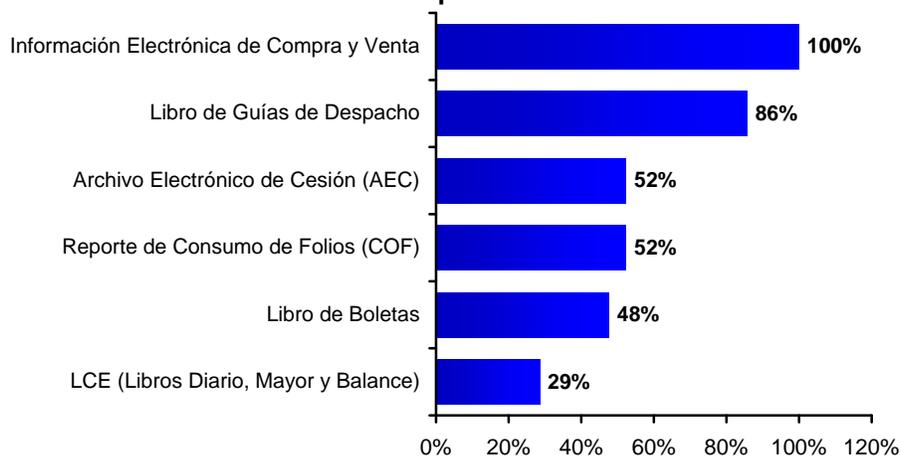
### Servicios o soluciones de DTE proporcionados por la empresa 2008



Por otra parte, todos los software provistos por las empresas encuestadas emiten facturas y archivos de información electrónica de compra y venta y casi la totalidad emite facturas exentas, notas de débito y notas de crédito (95%). Adicionalmente, se menciona la emisión de otros documentos como libros contables, órdenes de compra, boletas de servicios a terceros y documentos aduaneros. Sin embargo, aún es necesario desarrollar más los software de factura electrónica de modo que puedan emitir todos los documentos o archivos tributarios para poder entregar un servicio más completo a los usuarios.

**Documentos Tributarios que Emite el Software 2008**

Nota: total respuestas 22

**Archivos Electrónicos que Emite el Software 2008**

Nota: total respuestas 23

**Otros Tipos de DTE Emitidos**

Libros Contables  
 Órdenes de Compra  
 Boleta de Prestación de Servicios a Terceros  
 (03 empresas)  
 DIN, DUS, VIN para trámite ante Aduana

Nota: total respuestas 06

**5.3. Medición de Impacto**

Para medir el impacto que perciben los proveedores de la adopción de factura electrónica, se pidió a estas empresas que evaluaran las barreras para desarrollar o implementar un servicio o solución de factura electrónica asignándoles una nota de 1 a 5, donde 5

corresponde a la barrera más significativa. Así, las mayores barreras se identifican como el aumento del poder fiscalizador del SII (3,86), el temor a la pérdida de privacidad de la información financiera (3,52) y la falta de preparación de la cultura empresarial para adoptarla (3,14). Es importante destacar que las justificaciones o argumentos asociados a los costos de implementación constituyen una de las barreras más bajas a la hora de tomar una decisión de adopción de sistemas de facturación electrónica.

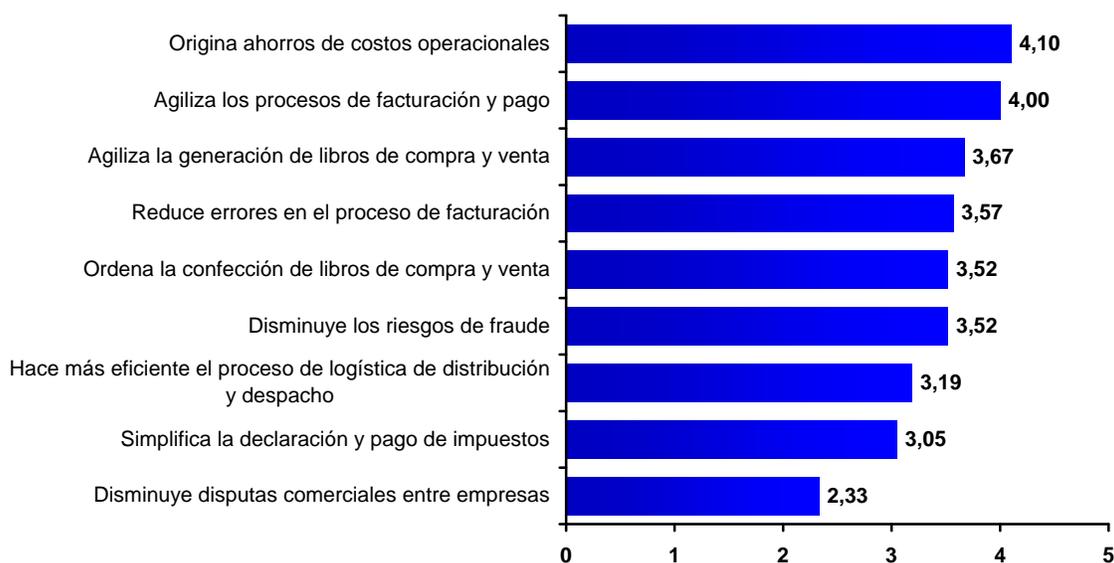
### Barreras para Desarrollar/Implementar un Servicio/Solución de Factura Electrónica 2008



### Otras Barreras al Desarrollo/Implementación de Servicio/Solución de FE

Dificulta la Evasión Tributaria  
 Incapacidad Técnica para Integrar Sistemas  
 Implementación de Firma Digital en Web ASP  
 Percepción de Pérdida de Flexibilidad  
 Oferta Gratuita del SII

Respecto a los beneficios percibidos de implementar facturación electrónica desde el punto de vista de las empresas proveedoras, utilizando la misma metodología de evaluación con calificaciones entre 1 y 5, el mayor de ellos fue el ahorro en costos operacionales (4,10). En segundo lugar se destaca la agilización de los procesos de facturación y pago (4,00) y de la generación de libros de compra y venta (3,67). Además se menciona, entre otros beneficios adicionales, la facilidad de acceso a la información. Es relevante destacar que en general todos los beneficios están bien evaluados, no obstante el desafío es seguir avanzando en hacer más palpables los beneficios de la facturación electrónica.

**Beneficios de Implementar la FE para las Empresas Cliente 2008**

Nota: total respuestas 23

**Otros Beneficios de la Implementación de FE**

Facilita el Acceso a la Información\*

Procesos de Cobranza

Menos Multas por Pérdida de Documentos

Comunicación con Proveedores y Clientes

Recepción Más Eficiente de DTE

Compaginación Automática de Documentos

Agilización de los Procesos de Compra y Venta

Orden en la Información

Pago del F29 el Día 20

Mejora la Imagen

\*2 menciones

Al contrastar las evaluaciones realizadas por las empresas proveedoras y las entregadas por las empresas usuarias, se observa que en su mayoría los beneficios de la facturación electrónica son mejor evaluados por los usuarios. No obstante, es muy preocupante constatar la desalineación que existe entre las percepciones de ambos grupos, anticipando con ello un posible quiebre de expectativas dado el requerimiento real de las empresas usuarias, y las prioridades de los proveedores en el diseño de las soluciones.

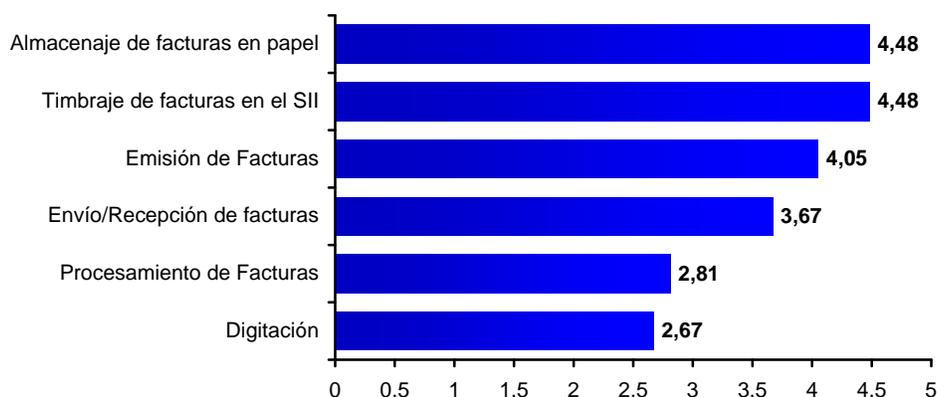
Así por ejemplo, para las empresas usuarias la disminución de los riesgos de fraude, la simplificación de la declaración y pago de impuestos y los ahorros de costos operacionales, son todos elementos sobre los cuales han cifrado altas expectativas de cambio e impacto en sus organizaciones. Sin embargo las empresas proveedoras de soluciones informáticas (sistemas de facturación electrónica) no necesariamente compatibilizan con tal visión, por tanto surge aquí una gran interrogante para ellos mismos, y por supuesto un desafío mayor de cambio.

	<b>Nota puesta por los proveedores 2008</b>	<b>Nota puesta por los usuarios* 2008</b>
Origina ahorros de costos operacionales	4.10	3.65 (5)
Agiliza los procesos de facturación y pago	4.00	3.81 (2)
Agiliza la generación de libros de compra y venta	3.67	3.5 (8)
Reduce errores en el proceso de facturación	3.57	3.76 (3)
Ordena la confección de libros de compra y venta	3.52	3.64 (6)
Disminuye los riesgos de fraude	3.52	3.83 (1)
Hace más eficiente el proceso de logística de distribución y despacho	3.19	3.55 (7)
Simplifica la declaración y pago de impuestos	3.05	3.67 (4)
Disminuye disputas comerciales entre empresas	2.33	2.92 (9)

\*Entre paréntesis el orden de importancia según la nota, con 1 el más importante.

Con respecto a los ahorros de las empresas que utilizan Factura Electrónica según la opinión de los Proveedores, los elementos mejor evaluados fueron el almacenaje de facturas en papel y el timbraje de facturas en el SII (ambos con notas de 4,48), seguidos de la emisión de facturas (4,05) y su envío/recepción (3,67). Además se mencionan otros ahorros como el menor extravío de documentos y los costos asociados a ello.

### Ahorros en la Empresa Cliente por la Implementación de Factura Electrónica 2008



Nota: total respuestas 23

### Otros Ahorros de la Implementación de FE

Reemisión de Documentos  
 Procesos de Cobranza  
 Disminución del Tiempo de Pago  
 Acceso a Financiamiento de Facturas Más Eficiente y Barato  
 Menores Costos de Administración de Folios  
 Menores Costos de Seguridad y Privacidad  
 Ahorros por Costos de Extravío de Documentos

En este caso, las expectativas de ahorros desde el punto de vista tanto de los proveedores como de las empresas usuarias están bastante alineadas. La única excepción importante se da en que los proveedores piensan que los ahorros producidos por el almacenaje de facturas en papel es un elemento crucial para la empresa, mientras que las empresas usuarias no le otorgan tal prioridad.

	Nota puesta por los proveedores 2008	Nota puesta por los usuarios* 2008
Almacenaje de facturas en papel	4.48	3.95 (3)
Timbraje de facturas en el SII	4.48	4.49 (1)
Emisión de facturas	4.05	3.95 (2)
Envío/recepción de facturas	3.67	3.72 (4)
Procesamiento de facturas	2.81	3.67 (5)
Digitación	2.67	3.48 (6)

\*Entre paréntesis el orden de importancia según la nota, con 1 el más importante.

Por otra parte, bajo la misma escala de evaluación, las mayores barreras para la implementación de la factura electrónica en Chile según los proveedores son: el aumento del poder fiscalizador del SII (3,86), el temor a la pérdida de privacidad de la información financiera (3,48) y la falta de preparación de la cultura empresarial (3,43). Además, se mencionan otras barreras entre las que destaca lo engorroso del proceso de certificación.

Los altos puntajes registrados en esta medición indican la existencia de una predisposición no necesariamente optimista por parte de los proveedores en materia de penetración de mercado y masificación de la factura electrónica.

### Barreras para Implementar la Factura Electrónica en Chile 2008



### Otras Barreras para Implantar la FE en Chile

Dificultad de Evadir Impuestos  
 Percepción de Complejidad del Modelo  
 Resistencia Cultural  
 Desconocimiento de sus ventajas (Pyme)  
 Área Contable de la Empresa  
 Percepción de Pérdida de Flexibilidad  
 Proceso de Certificación Engorroso

A esto se suman los problemas que enfrentan los mismos proveedores, que si bien varían caso a caso y no están tipificados, entorpecen la adopción. Sólo 2 de los 23 problemas que los aquejan se mencionan más de una vez: la dificultad de intercambiar información entre los contribuyentes y la falta de incentivos para su adopción en las empresas. No obstante, la solución no depende exclusivamente de ellos, y más bien requiere coordinación con el resto de los actores del sistema.

---

### **Principales Problemas de los Proveedores de Servicios/Soluciones de FE**

---

Intercambio de información entre contribuyentes electrónicos\*\*  
     Falta de Incentivos para las empresas\*  
         Respuesta de Soporte  
         Complejidad del Modelo  
         Falta de Credibilidad  
     Contraparte con Capacidad Técnica y Disponibilidad  
     Capacidad de Procesamiento de Información Enviada al SII  
         Falta de Estandarización en los Campos XML  
 Falta Estandarización de los Procedimientos de Emisión de DTE  
     Contador se Opone por el Mayor Control  
     Clientes no Comprenden los Requisitos Legales (Impresión)  
         Falta Canal de Ayuda en SII para Proveedores  
         Temor a la Fiscalización  
         Pérdida de Privacidad de Datos de Ventas y Clientes  
     No hay Conciencia Comercial en la Incorporación de Tecnologías  
 Desprestigio del Sistema por Proveedores que no Cumplen la Normativa  
     Costos de Implementación  
     Falta Cambio Cultural  
     Proveedores no envían XML Oficial  
     Clientes no Responden el Aviso de Recepción Obligatorio  
     Falta de Capital para Competir con Grandes Empresas  
     Poca Capacidad Tecnológica de los Usuarios  
     Difícil Proceso de Certificación

---

\*2 menciones

\*\*3 menciones

En este contexto, se le solicitó a las empresas proveedoras sugerencias para acelerar el proceso de masificación de la factura electrónica. Las más mencionadas fueron la simplificación de la certificación y el aumento de los beneficios para las empresas, seguido por el uso obligatorio del sistema, la agilización de la normativa de emisión de boletas de venta electrónica, el otorgamiento de un mayor plazo en pago de IVA a empresas con FE, la focalización de beneficios por tamaño de empresa y la realización de campañas promocionales e informativas. Esta última sugerencia es indispensable, pero además debe ir acompañada de incentivos para la adopción, sobretodo para aquellas con pocos recursos pero que ameriten aspiraciones de avance y modernización.

---

**Sugerencias para Acelerar la Masificación de la FE**

---

- Simplificar la Certificación
  - Aumentar los Beneficios para las Empresas
  - Agilizar la Normativa de Emisión de Boleta de Venta Electrónica
  - Dar Mayor Plazo en Pago de IVA a Empresas con FE
  - Beneficios focalizados por tamaño de Empresa
  - Campaña Promocional e Informativa
  - Hacerla Obligatoria
  - Apoyo al Código Abierto
  - Asegurar que el Sistema Gratuito No se Extenderá a Empresas que no sean Pyme
  - Certificación del Software “In Situ” para Disminuir el Tiempo de Implementación
  - Dar Puntos Adicionales en Licitaciones Públicas
  - Fondos Especiales de Financiamiento CORFO (Simple Postulación y Acceso)
  - Incluir Mensajería con Respuesta al Pago de Factura
  - Inclusión de Documentos No Tributarios (Estandarizar la Cadena de suministro)
  - “Lanzarse” sin Temor
  - Modificar el Método de Intercambio de Información entre Contribuyentes
  - Mecanismo que Obligue la Recepción de Facturas por Email
  - Mecanismo que Imposibilite Negar Recepción de Documentos
  - Simplificar el Modelo
- 

Por último, con el mismo propósito de acelerar la adopción, se les preguntó a las empresas proveedoras que acciones propondrían. De las respuestas entregadas destaca la creación de una campaña multimedial enfocada en la creación de un cambio de mentalidad en las empresas, seguida por la obligatoriedad de uso de la factura electrónica, el aumento de los beneficios y el cambio del modelo de intercambio de documentos tributarios electrónicos, por un *Web Service* con el SII. A excepción de las dos primeras que están dirigida a los usuarios, el resto de las acciones se enfoca en facilitar y hacer más eficiente el sistema para aquellos que ya forman parte de él, lo que es un desafío tanto para el SII como para los proveedores privados, quienes deberán trabajar en conjunto para subsanar los actuales problemas del sistema.

---

---

### Acciones Propuestas

---

- Campaña Multimedial (que provoque cambio de mentalidad)
- Hacerla obligatoria
- Cambiar el Modelo de Intercambio de DTE por Web Service con SII
- Aumentar los Beneficios para las Empresas
- Eliminar la Copia de Fiscalización
- Identificar catalizadores que promuevan el uso con comunidad de proveedores y clientes
- Certificar el Software y Luego Informarlo al SII con el Rut del Contribuyente
- Mejorar Lazos entre SII y Proveedores
- Despejar Dudas de las Barreras (Privacidad, Control, Entre Otros)
- Eliminar Servicio DTE del SII
- Simplificar la Certificación
- Que Grandes Empresas Financien el IVA de FE Emitidas por Pymes
- Apoyo a las Pyme
- Compatibilidad con *Opensource*
- Inauguración con Descuentos e Incentivos

---

\*2 menciones

\*\*3 menciones

## 5.4. Conclusiones

Si bien existe una tendencia a proveer software y servicios de facturación electrónica de mayor valor agregado, aún existen algunas deficiencias. Además de los problemas de compatibilidad e integración de sistemas de información que señalan las empresas usuarias, los software existentes están programados de acuerdo a los documentos que ha autorizado el SII, pero necesariamente incorporan posibles nuevos documentos que pueda autorizar el servicio más adelante, lo cual atenta contra la vigencia y capacidad de actualización del sistema.

Desde el punto de vista de los proveedores, la masificación de la factura electrónica en Chile se ve entorpecida principalmente por la percepción que se tiene del funcionamiento del sistema más que por limitantes técnicas que pudiesen tener las empresas. Sin embargo, y pese a esta situación, los proveedores reconocen los beneficios y ahorros que trae su adopción y son partidarios de tomar medidas concretas que incentiven su adopción.

Ciertamente que una campaña multimedial enfocada al cambio de mentalidad del empresario (particularmente MIPYME) tendrá efectos positivos en los procesos de masificación, pero también se hace énfasis en el desarrollo de un modelo de intercambio de datos por Web Service con el SII.

## 6. Usuarios de FE

### 6.1. Introducción

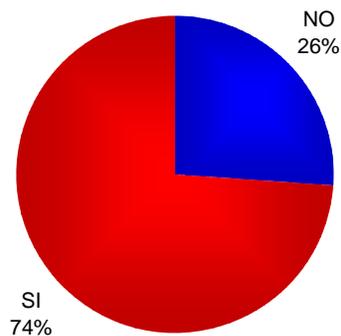
Las empresas usuarias constituyen una pieza fundamental del sistema de facturación electrónica en el país, no sólo por su rol como tomadores de nuevas tecnologías, sino también porque propician la adopción del sistema en otras empresas dada la integración productiva que existe en los círculos empresariales. Así, una empresa usuaria de facturación electrónica que ve los beneficios inherentes a esta tecnología, instará a las empresas con las que tiene negocios a adoptar la misma tecnología.

En este capítulo se revisa la evaluación que los usuarios hacen del sistema de facturación electrónica. Para ello se hace una revisión de la infraestructura tecnológica actual que poseen las empresas, del impacto que ha tenido su adopción en términos de ahorros, beneficios, y también se revisan las principales barreras de implementación. Finalmente se entrega la evaluación que hacen los usuarios respecto de los proveedores y de las soluciones que éstos entregan.

### 6.2. Infraestructura tecnológica

En relación a la infraestructura tecnológica de las empresas usuarias de factura electrónica, el 74% de ellas señaló contar con un software financiero-contable de las cuales 11% son desarrollos propios de la empresa. Este alto porcentaje de desarrollos propios puede indicar en cierta forma una debilidad de los proveedores por satisfacer las necesidades reales de las empresas. No son pocas las veces en que los procesos de adaptación de los software requieren tiempos y compromisos que la empresa no está dispuesto a asumir.

**Uso Software Financiero-Contable DTA  
2008**



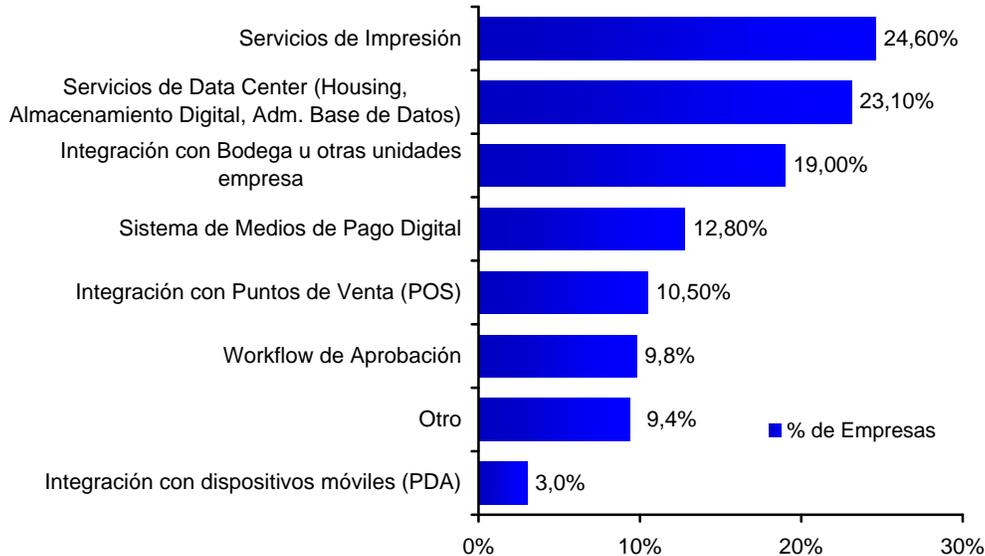
### Software Financiero-Contable más utilizados

Softland	13%
Desarrollo Propio	11%
SAP	8%
Banco del Desarrollo	6%
Flexline	5%
Manager	4%
Transtecnia	3%

Por otra parte, entre los servicios o desarrollos asociados a la implementación de factura electrónica más adoptados están los servicios de impresión (25%), servicios de *Data Center* (23%) y servicios de Integración con otras unidades de la empresa (19%).

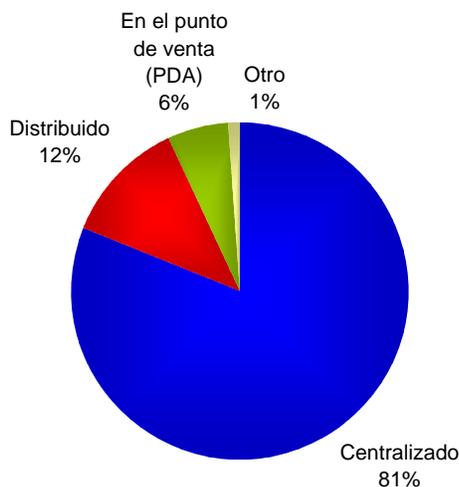
Llama la atención que los sistemas de pago digitales sólo presenten un 13% de adopción. El uso de factura electrónica simplifica enormemente la logística de la empresa, pero podría simplificarse mucho más si los canales de pago fueran igual de expeditos.

### Desarrollos Asociados a la Implementación de Factura Electrónica 2008



En cuanto al modelo de facturación que utilizan, la gran mayoría de las empresas opta por un sistema centralizado (81%), seguido muy de lejos por el sistema distribuido (12%), lo que puede atribuirse a una percepción de mayor control y seguridad que se puede ejercer desde un sistema centralizado y por los menores costos que éste pudiera tener.

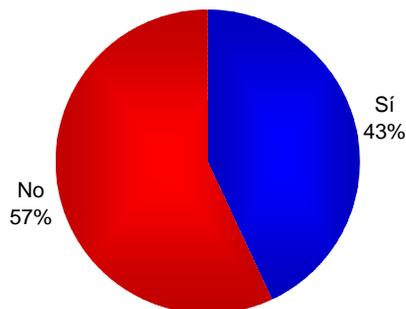
### Modelo Operacional de Facturación 2008



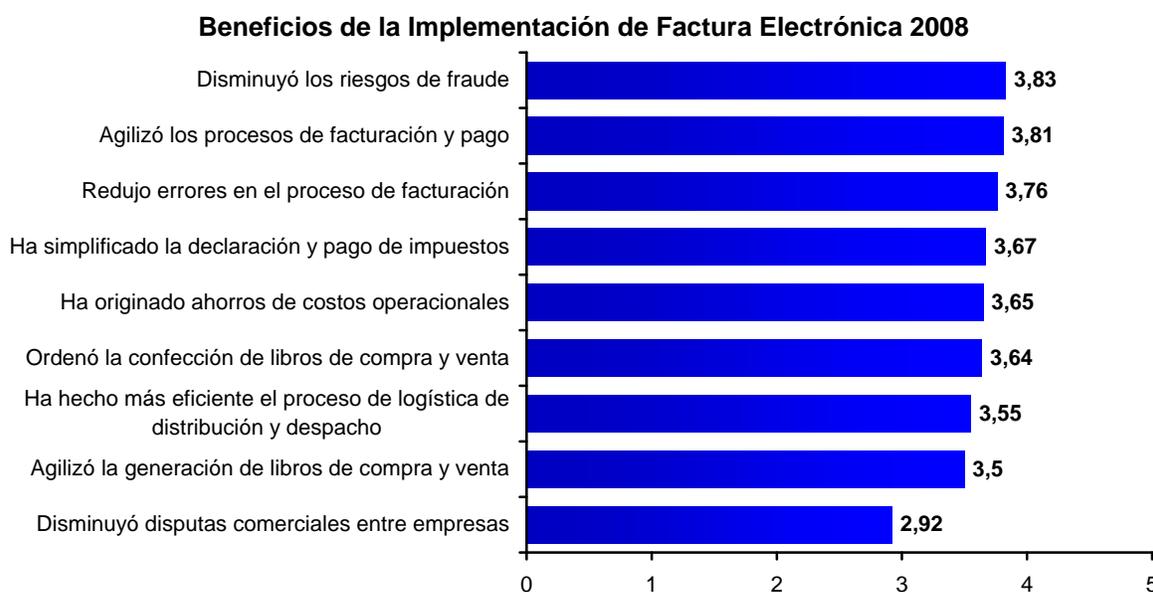
### 6.3. Medición de Impacto

Según los resultados de la encuesta, 43% de las empresas sigue emitiendo facturas tradicionales a pesar de haber adoptado la factura electrónica. De este grupo de empresas que operan con ambos sistemas en forma simultánea, el 34% de su facturación mensual (aprox. 4.680 facturas) son emitidas en forma tradicional. Esto se debe a que son documentos que aún no están autorizados para emitirse en forma electrónica por el SII, o bien a que las empresas aún conservan el sistema tradicional como respaldo ante eventuales fallas del software o de Internet que impidan emitir facturas electrónicas. Ambas situaciones terminan impidiendo el desarrollo y uso de la facturación electrónica y se transforman en una barrera. De hecho, el porcentaje de empresas en esta situación es mucho mayor que en los usuarios MIPYME, que alcanza apenas el 15%.

### Uso Simultáneo de Facturación Electrónica y Tradicional 2008



En relación a los beneficios percibidos por las empresas usuarias, en una escala de 1 a 5 donde 5 representa la máxima valoración, los puntos más destacados fueron la disminución de los riesgos de fraude (3,83), la agilización de los procesos de facturación y pago (3,81) y la reducción de errores en la facturación (3,76).

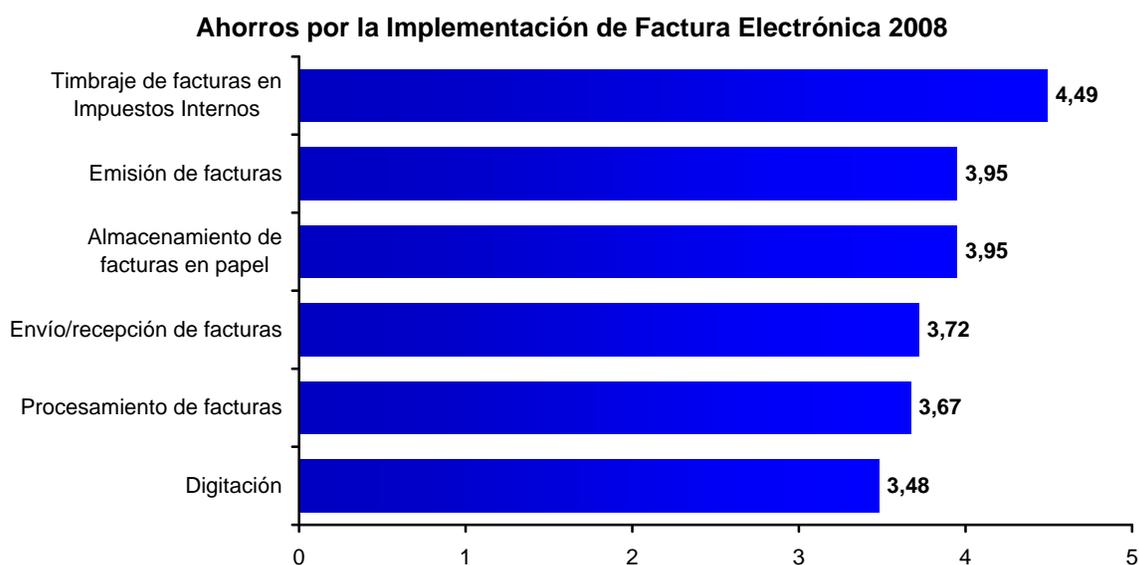


Si bien las evaluaciones de los beneficios encontrados son relativamente altas, de la encuesta a No Usuarios realizada en 2002 puede desprenderse que los beneficios prometidos no han sido del todo cumplidos. En algunos casos han superado las expectativas con creces y en otros no han logrado alcanzarlas, razón por la cual es posible que aún muchas empresas no adopten el sistema. Por ejemplo, en 2002 se había cifrado altas expectativas en relación a la simplificación de la declaración y pago de impuestos, y en 2008 las empresas usuarias calificaron este punto como uno de los más débiles de los consultados.

	<b>Nota puesta por los usuarios 2008</b>	<b>% no usuarios que lo considera un beneficio (2002)*</b>
Disminuyó los riesgos de fraude	3.83	36.0% (5)
Agilizó los procesos de facturación y pago	3.81	66.8% (1)
Redució errores en el proceso de facturación	3.76	40.5% (4)
Ha simplificado la declaración y pago de impuestos	3.67	54.3% (2)
Ha originado ahorro de costos operacionales	3.65	43.5% (3)

\*Entre paréntesis el orden de importancia según la nota, con 1 el más importante.

Por el lado de los ahorros derivados de la implementación de factura electrónica, el proceso de timbraje en el SII fue el elemento mejor evaluado por parte de las empresas usuarias (4,49), seguido por la emisión de facturas y el almacenamiento de facturas en papel ambas con 3,95 puntos.



Al igual que en el caso de los beneficios, las expectativas de ahorros estipuladas en la encuesta de 2002 no se cumplieron del todo. Sin embargo, las calificaciones entregadas son bastante altas, lo cual deja a entrever una evaluación bastante optimista respecto a los ahorros.

	<b>Nota puesta por los usuarios 2008</b>	<b>% no usuarios que lo considera un ahorro (2002)</b>
Timbraje de facturas en SII	4.49	60.3% (2)
Emisión de facturas	3.95	32.0% (4)
Almacenamiento de facturas en papel	3.95	65.5% (1)
Envío/recepción de facturas	3.72	49.0% (3)
Procesamiento de facturas	3.67	31.5% (5)

En materia de obstáculos a la implementación de factura electrónica en la empresa, 28% de ellas piensa que la principal barrera que enfrentaron al poner en marcha el sistema fueron los altos costos de implementación, seguido de la existencia de personal poco capacitado para ejecutar estos proyectos (20%). Otras barreras mencionadas fueron la poca

compatibilidad de los software (11%), la falta de información (11%) y las dificultades en su implementación y uso (10%). Estas barreras ponen de manifiesto la necesidad de simplificar y perfeccionar el sistema de información en su conjunto, desde los componentes más técnicos de la solución global, hasta los aspectos de su difusión, capacitación y promoción.

#### Principal Barrera para Implementar Factura Electrónica 2008



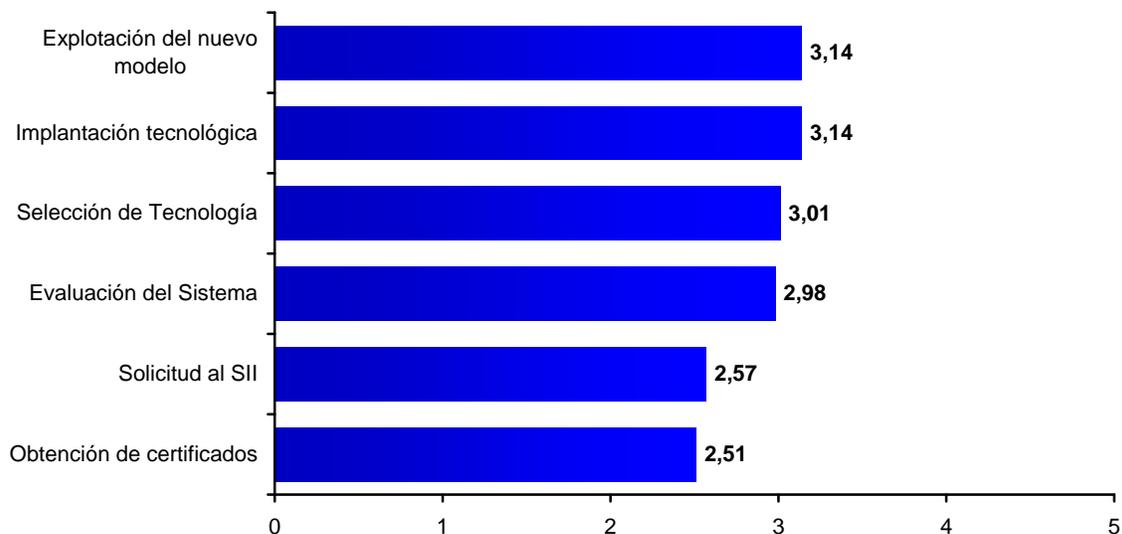
#### Otras barreras para la implementación de Factura Electrónica

Capacidad de integración/compatibilidad con software existentes.	11%
Desconocimiento/Falta de información.	11%
Dificultades/Demoras en implementación y uso.	10%
Dificultad en encontrar software que se ajuste a las necesidades de la empresa.	8%
Mal Soporte/Demora del SII	8%
Desconfianza en el nuevo sistema/software (clientes, contadores, gerentes)	7%
Mal Soporte/Demora del proveedor	6%
Condiciones tecnológicas inadecuadas para la implementación/ Restricciones técnicas de facturación	5%

En relación a las dificultades encontradas durante la implementación del sistema (también evaluadas con notas entre 1 y 5), la explotación del nuevo modelo (3,1) y la implantación

tecnológica (3,1) se reconocieron como las más importantes, seguidas por el proceso de selección tecnológica (3,0).

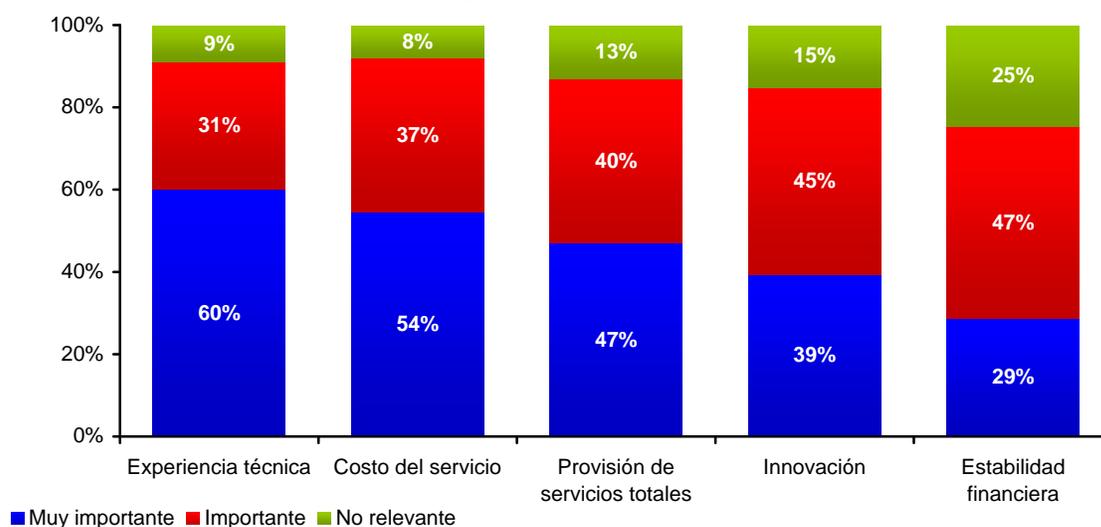
#### Grado de Dificultad en Proceso de Implementación de Factura Electrónica 2008



#### 6.4. Evaluación del proveedor

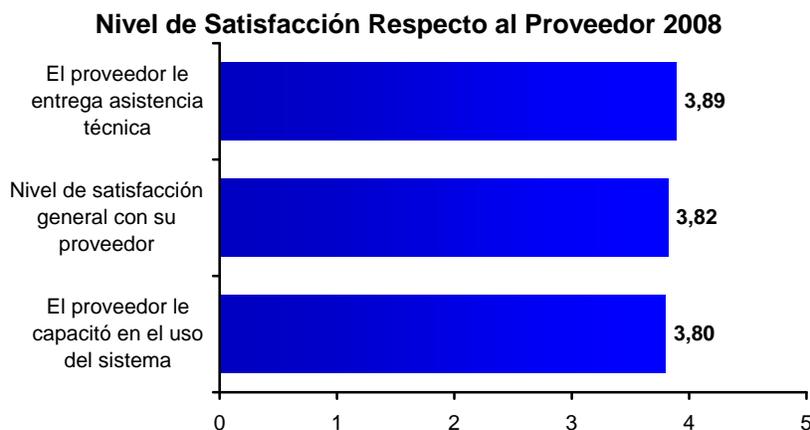
En primer lugar, al momento de seleccionar al proveedor, 60% de las empresas considera como “muy importante” su experiencia técnica, seguido por el costo del servicio (54%) y luego la provisión de servicios totales (47%). Asimismo, la innovación y estabilidad financiera de la empresa también son elementos fundamentales a la hora de decidir.

#### Criterios de Selección del Proveedor 2008



<b>Otros criterios de selección del proveedor</b>	
Asistencia/Soporte/Atención al cliente	14%
Buenas referencias/Recomendaciones	10%
Ranking de proveedores confiables/Conocimiento de las alternativas	10%
Desarrollos a la medida de las necesidades de la empresa	9%
Cantidad de clientes con el mismo servicio/Participación en el mercado	8%
Existe convenio/Proveedor de otro sistema o servicio en la empresa	8%
Nombre de la empresa/Prestigio/Seriedad	7%
Integración con sistemas de la empresa	6%
Experiencia/tiempo en el mercado/Especialización	5%

La mayor satisfacción con el proveedor (escala de 1 a 5) se reconoce en la entrega de asistencia técnica (3,89), seguida por el nivel de satisfacción general (3,82) y la capacitación en el uso del sistema (3,8). Los tres aspectos tienen evaluaciones relativamente altas, pero aún existen espacios para continuar mejorando la calidad del servicio.



Cuando se les preguntó a las empresas sobre los niveles de la organización que participaron en la implementación del sistema, la mayoría respondió que involucró a las gerencias (69%) y jefaturas de área (62%). Adicionalmente, se mencionó la inclusión de otros participantes entre los que destaca el personal de contabilidad (4,6%), administrativo (4,2%) y de informática (2,4%).



**Otros participantes en la implementación de la factura electrónica**

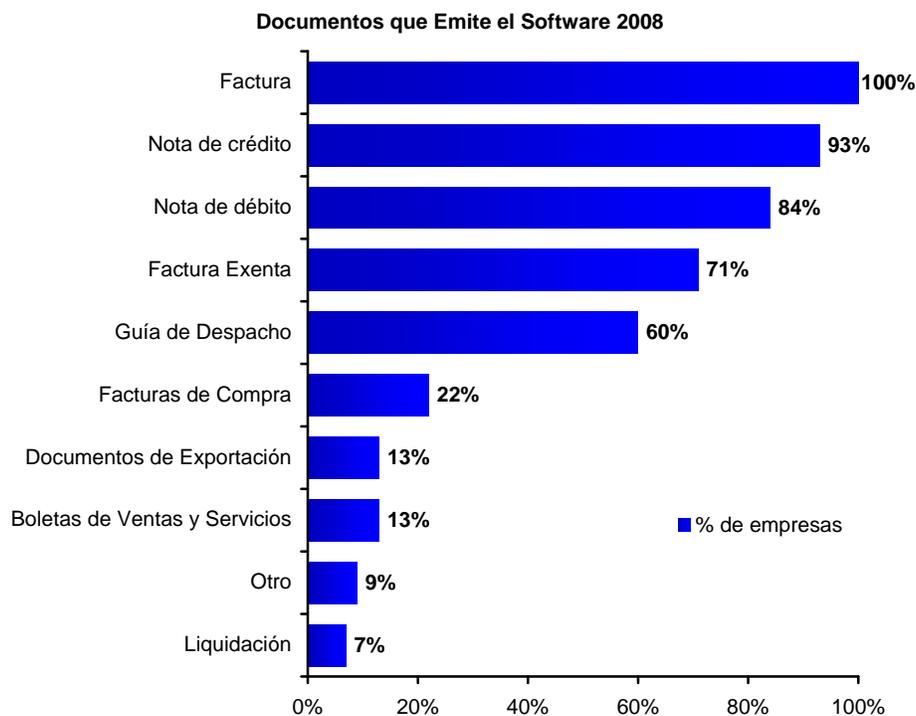
Personal de Contabilidad	4,6%
Personal Administrativo	4,2%
Personal técnico/informático/de Sistemas	2,4%
Operadores del sistema/Emisores-usuarios de factura	2,2%
Área operativa y funcional	1,4%
Personal de facturación	1,2%

Por último, se les preguntó a las empresas en forma abierta qué mejoras implementarían al sistema. La mayoría corresponde a mejoras de los paquetes de software en sí mismos buscando mayor facilidad y eficiencia en su uso. Entre las mejoras mencionadas destaca la mejora del soporte del SII (11%), el traspaso automático de información (10%), la compatibilidad con otros software (6%) y la habilitación de comprobantes de recepción electrónica y control de pagos (6%).

<b>Mejoras propuestas (Pregunta abierta)</b>	
Soporte del SII	11%
Traspaso automático de información desde y hacia el SII (incluye automatización de formularios y libros)	10%
Compatibilidad con otros Softwares/Sistemas	6%
Comprobante de recepción electrónica y control de pagos	6%
Mayor claridad y agilidad de los rechazos/errores	5%
Más amigable, confiable y flexible	5%
Simplificación del proceso de facturación, más expedito	5%
Mejorar plataformas de soporte del proveedor	4%
Capacitación a los usuarios	4%
Automatización de funciones	4%
Ampliar a más documentos	4%
Difusión y masificación. Crear más incentivos y beneficios	3%
Mejorar velocidad de los servidores del SII	3%
Proceso de eliminación/anulación de facturas y corrección de errores en línea	2%

### 6.5. Evaluación de la solución

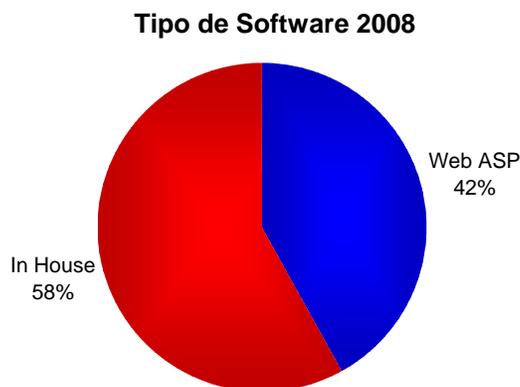
La mayoría de los software de facturación utilizados por las empresas emiten notas de crédito (93%) y notas de débito (84%). Adicionalmente se mencionó la emisión de otros documentos entre los que destacan los libros de compra y venta (3,6%).



#### Otros Documentos emitidos por el software

Libros de compra y venta	3,6%
Todos	0,9%
Otros	0,9%
Libros contables	0,5%

Por último, en relación al tipo de software utilizado, 58% de las empresas utiliza sistemas *In House*, mientras que 42% lo hace mediante Web ASP. Por las ventajas que presenta este último tipo de software frente al *In house*, es posible que su uso aumente en los próximos años. Los software tipo Web ASP presentan principalmente ahorros por concepto de inversión en hardware, mantenimiento y personal especializado, además de manejar información en tiempo real y de forma segura. Sin embargo, el temor a almacenar datos confidenciales “fuera” de la empresa es aún una gran barrera para su adopción, razón por la cual el uso de software *In House* es aún bastante alto.



## 6.6. Conclusiones

El cambio completo hacia un sistema de facturación electrónica en las empresas aún presenta obstáculos. Muchas empresas siguen teniendo el sistema de facturación tradicional como respaldo ante la eventual inestabilidad que pueden presentar los sistemas en red, lo que hace difícil erradicar completamente la factura tradicional. La plenitud de los beneficios no se ha internalizado completamente, y la falta de información no incentiva la entrada de nuevos usuarios.

Por su parte, el bajo nivel de utilización de medios de pago electrónicos constituye una debilidad de la eficiencia del modelo en general. Aquello delata un bajo compromiso por parte de la capa empresarial, particularmente de la micro y pequeña empresa, que ha concebido estos proyectos como desafíos aislados y no integrales.

Finalmente, a pesar que los proveedores son bien evaluados en términos generales, es grave que las principales se refieran a los ámbitos del software y al servicio de atención al cliente. Ambos factores son muy influyentes a la hora de adoptar un servicio, especialmente de aquellos que están orientados a facilitar procesos. La falta de compatibilidad de los software de facturación con los sistemas preexistentes en las empresas, las demoras en la implementación, sumado a la poca usabilidad de los programas existentes en el mercado hacen que empeore la percepción del sistema y disminuya la satisfacción de los usuarios.

## 7. Usuarios de Facturación MIPYME del SII

### 7.1. Introducción

El Sistema de Facturación Electrónica SII para Micro, Medianas y Pequeñas Empresas (MIPYME), disponible desde Septiembre de 2005, es parte del esfuerzo del SII por masificar la factura electrónica y eliminar las barreras que impiden que los contribuyentes de menor tamaño puedan incorporarse a esta iniciativa que representa una de las reformas micro-económicas más importantes y la cual se espera genere significativas mejoras de los costos de transacción, eficiencia y competitividad a través de la revolución de la economía digital, a la cual ningún contribuyente puede estar ajeno.

El Sistema de Facturación Electrónica MIPYME, tiene como objetivo proveer a estos contribuyentes de una funcionalidad básica que les permita emitir y gestionar facturas electrónicas y en general cumplir con toda la normativa que el SII ha establecido para los contribuyentes autorizados a operar bajo esta modalidad.

La funcionalidad habilitada por el SII, permite emitir facturas electrónicas y administrar documentos tributarios electrónicos emitidos y recibidos. De este modo, los contribuyentes inscritos en el sistema pueden, de manera cómoda y sencilla, generar, consultar, imprimir, almacenar, ceder o enviar a sus clientes facturas electrónicas. Adicionalmente, los contribuyentes disponen de opciones que les permiten generar la Información Electrónica de Compras y Ventas (Libros de Compra y Venta).

Entre los requisitos establecidos para incorporarse al sistema, se encuentra el que las ventas anuales del contribuyente no excedan de los \$500.000.000. Para acceder a él, los contribuyentes que cumplen los requisitos, sólo requieren contar con un computador con acceso a Internet y un certificado digital para cada una de la(s) persona(s) que operarán en el sistema. El Sistema de Facturación Electrónica para MIPYME es un sistema web, cuyas aplicaciones y Bases de Datos residen en los servidores del SII; en el PC del contribuyente usuario sólo se debe instalar el certificado digital y una pieza de software provista por el SII para generar la firma electrónica que tanto las facturas electrónicas como los Libros de Compra y Venta deben incluir.

La instalación del certificado digital y el software de firma electrónica, representan la principal dificultad que los contribuyentes, especialmente aquellos con poca experiencia en el uso del computador, deben afrontar antes de comenzar a emitir facturas electrónicas. El SII tiene publicada una gran cantidad de documentación que explica la configuración y uso del Sistema de Facturación Electrónica para MIPYME, de manera de resolver las dudas y consultas que los contribuyentes que se inician en el sistema puedan tener.

Aparte de la información publicada en Internet, los contribuyentes disponen del apoyo de la Mesa de Ayuda que atiende en modalidad 7x24 las consultas que los contribuyentes presentan respecto a la incorporación u operación del sistema.

A Noviembre de 2008 había 8.161 contribuyentes autorizados a operar en el Sistema de Facturación Electrónica para MIPYME habilitado por el SII. Es decir, la encuesta que a continuación se analiza, fue contestada por alrededor del 8% de los contribuyentes usuarios, quienes, durante el último mes, emitieron en promedio 12 documentos tributarios electrónicos mensuales.

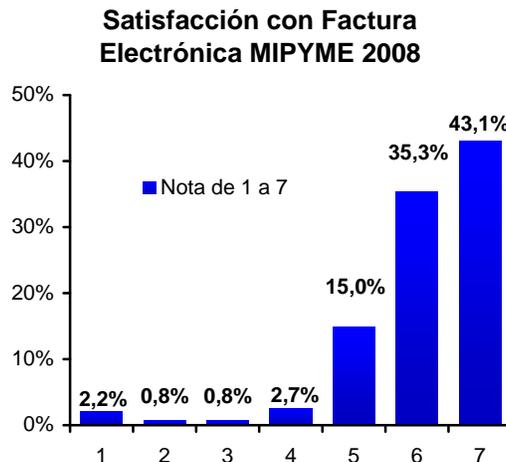
A continuación se presentan los principales resultados de la encuesta realizada a los usuarios de este servicio.

## 7.2. Evaluación del Servicio

Entre las MIPYME existe muy buena percepción del servicio proporcionado por el SII, calificándola con una nota promedio de 6 sobre un máximo de 7. Entre los aspectos positivos destacan la rapidez del sistema (17%) y facilidad de uso (16%). Sin embargo, un segmento menor de usuarios manifestó problemas como baja velocidad del servicio y problemas con el soporte.

La paradoja de que el aspecto mejor evaluado sea la rapidez del sistema y que el aspecto peor evaluado por una porción reducida de usuarios sea la lentitud o estabilidad del servicio, se debe en parte a que existen contribuyentes que utilizan computadores con poca capacidad de procesamiento y/o banda ancha limitada que dificulta obtener tiempos de respuestas apropiados.

Por otra parte, el Portal MIPYME estableció como su objetivo proveer una funcionalidad básica de Facturación Electrónica a los contribuyentes MIPYME. Por ejemplo actualmente no permite emitir todos los tipos de DTE, no considera impuestos adicionales y la cantidad de ítems que se puede incluir en un DTE es acotada. Son frecuentes las consultas y sugerencias de contribuyentes respecto a nuevas opciones que se desea tener en el sistema, pero que escapan a la definición del SII de proveer una funcionalidad básica de facturación electrónica.



<b>Satisfacción con el sistema de factura electrónica MIPYME</b>			
<b>(Justificación de la Nota)</b>			
<b>Aspectos Positivos</b>		<b>Aspectos Negativos</b>	
Rapidez	17%	Servicio Lento o no funciona siempre ("se cae")	7%
Facilidad de Uso	16%	Mal Soporte	5%
Ahorro de Tiempo	9%	Problemas de uso	5%
Económico	8%	Engorroso	3%
Seguro	7%	Poco espacio en la Glosa	3%
Cómodo	7%	Sólo funciona con Windows e Internet Explorer	2%
Simplifica el trabajo	6%	Problemas de implementación	2%
Ahorro de recursos	6%	Faltan utilidades y funciones. Está incompleto	2%
Eficiente	5%	Visualmente deficiente	2%

Ante la consulta sobre las mayores dificultades encontradas, es importante mencionar que la respuesta más alta con un 14% de adhesión indica que en realidad no se detectaron problemas en la implementación y/o explotación del servicio.

Las mayores dificultades encontradas han sido lo engorroso de la implementación (14%), la falta de soporte y capacitación adecuada (13%), y la inestabilidad y baja velocidad de los servidores (12%). Claramente, uno de los principales desafíos del SII es seguir mejorando el soporte y la capacitación. Las expectativas de los contribuyentes son altas y muchas veces pretenden prescindir del contador al incorporarse al sistema, lo que no es factible sin un adecuado manejo del PC a nivel de usuario y un conocimiento básico de contabilidad y normativa tributaria.

Además, la obtención/instalación del certificado digital no siempre es percibida por los contribuyentes como una actividad independiente del SII. Es frecuente recibir consultas de certificado digital que deberían haberse efectuado al proveedor de dicho certificado.

<b>Dificultades experimentadas en la factura MIPYME</b>	
<b>(Pregunta abierta, respuestas múltiples)</b>	
No detectaron ninguna	14%
Implementación engorrosa	14%
Soporte/capacitación deficiente	13%
Inestabilidad y lentitud de los servidores	12%
Obtención/instalación de certificado digital	6%
Problemas con los libros de compra y venta/notas de crédito	6%
Incompatibilidad con Software o Sistema Operativo	5%
Problemas al emitir facturas provocan salto del correlativo del folio	5%
Pocos ítem/espacio para la glosa/detalles	3%
Problemas con el logotipo	2%

Por otra parte, según los encuestados lo más destacable del sistema es la rapidez en la facturación (24%), facilidad de uso (22%), y la gratuidad del servicio (9%). Esto refuerza la premisa que los contribuyentes capacitados, con buen apoyo computacional, y ancho de banda, pueden absorber realísimamente los beneficios asociados a la adopción del sistema.

### Aspectos Destacados de la factura MIPYME

(pregunta abierta, respuestas múltiples)

Rapidez en facturación	24%
Facilidad de uso	22%
Es más económico	9%
Es más seguro	6%
Menos trámites	6%
Ahorra tiempo	5%
Eficiente	5%
Gratuito	4%
Práctico	4%
Impone orden	4%
Transparencia	3%

Por último, entre las mejoras propuestas destaca el mejoramiento del soporte e información (10%), el diseño y amigabilidad de las interfaces (7%) y el tamaño disponible para la glosa (5%). El SII está evaluando e incorporando en forma permanente las sugerencias de los contribuyentes que no escapan al objetivo primario de proveer una solución básica de facturación electrónica.

### Mejoras propuestas a la factura MIPYME

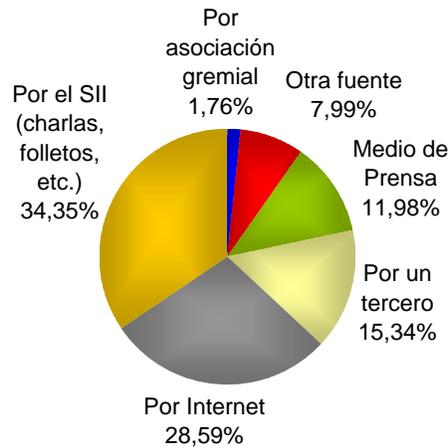
(Pregunta abierta)

Mejorar Soporte e información	10%
Más amigable- mejor formato	7%
Tamaño glosa	5%
Capacitaciones	4%
Personalizar más el diseño de las facturas	4%
Mejorar los servidores (sistema muy lento-inestable)	4%
Compatibilidad con otros navegadores, sistemas operativos, entre otros.	4%
Facilitar el uso	3%
Simplificar sistema libros CV	3%
Eliminar limitaciones logotipo	3%
Poder poner teléfono y otros datos en la factura	3%
Incorporar otros DTE	3%
Facilitar la implementación/instalación	2%
Incorporar software contable	2%

### 7.3. Acceso y Uso del Servicio

En su mayoría, las empresas se enteraron de este servicio por medio del SII (34%), seguido de aquellos que se enteraron por Internet (29%) y por medio de terceros (15%). Adicionalmente, se mencionó como canal común de información al contador de la empresa (3,4%), lo que rebate la percepción de los empresarios sobre la resistencia de estos profesionales a la facturación electrónica.

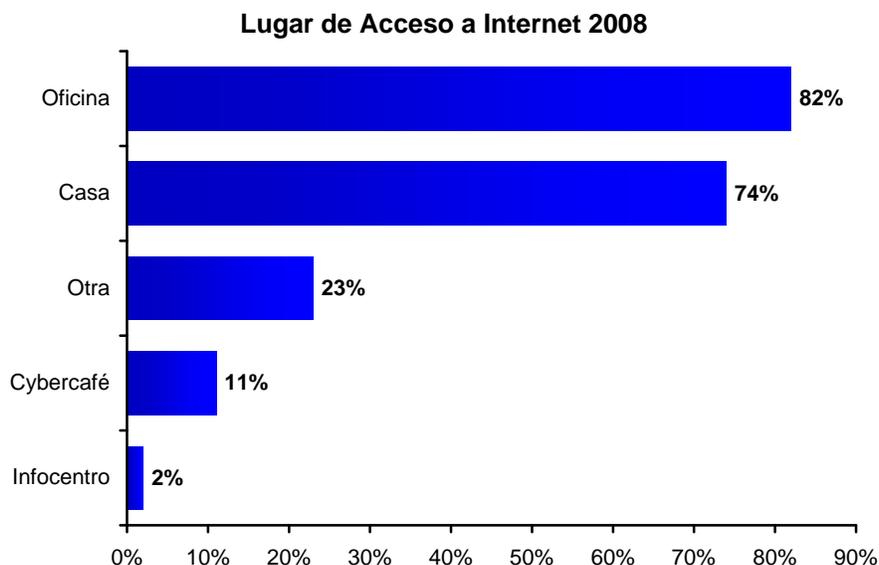
**Modo de Conocimiento Factura Electrónica MIPYME 2008**



#### Otros modos de conocimiento de la factura electrónica.

Contador	3,4%
Investigación Propia	0,6%
Empresa donde presta servicios	0,5%

Por otra parte, para acceder a Internet (medio por el cual se utiliza el servicio), la gran mayoría lo hace desde su oficina (82%) o casa (74%). Es interesante observar que más de dos tercios de quienes se conectan desde “otros” lugares (23%), lo hacen a través de tecnologías inalámbricas, confirmando con ello la relevancia que están adquiriendo. Según el informe BIT (*Business and Information Technologies*) 2008 realizado por la CCS en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, 40% de las empresas chilenas cuenta con redes inalámbricas y 20% planea adoptarlas en el corto plazo. Entre los otros lugares de conexión mencionados por los usuarios, los más mencionados fueron el uso de WiFi (6,2%), el teléfono móvil (3,7%) y laptops (3,5%).

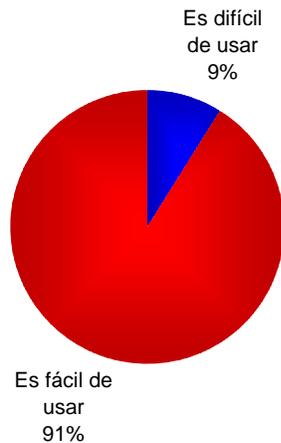


#### **Otros lugares de conexión a Internet**

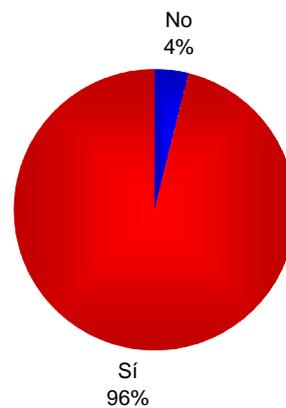
WiFi	6,2%
Teléfono móvil	3,7%
Laptop (wifi)	3,5%
Oficina del cliente	1,8%
Blackberry	1,4%
PDA	1,2%
Amigos	1,2%
Hoteles	0,9%
Cualquier lugar con Internet	0,7%
Universidad	0,7%
Oficina del contador	0,7%
Restaurante o cafetería	0,7%

Respecto al uso del servicio de facturación electrónica MIPYME, ésta ha tenido una acogida bastante auspiciosa; 96% de los usuarios declara que recomendaría su uso y sólo 4% no lo haría, mientras que 91% cree que la factura electrónica es fácil de usar y sólo 9% piensa que no lo es, lo que lo convierte en una muy buena alternativa de modernización empresarial.

### Facilidad de Uso de Factura Electrónica MIPYME 2008

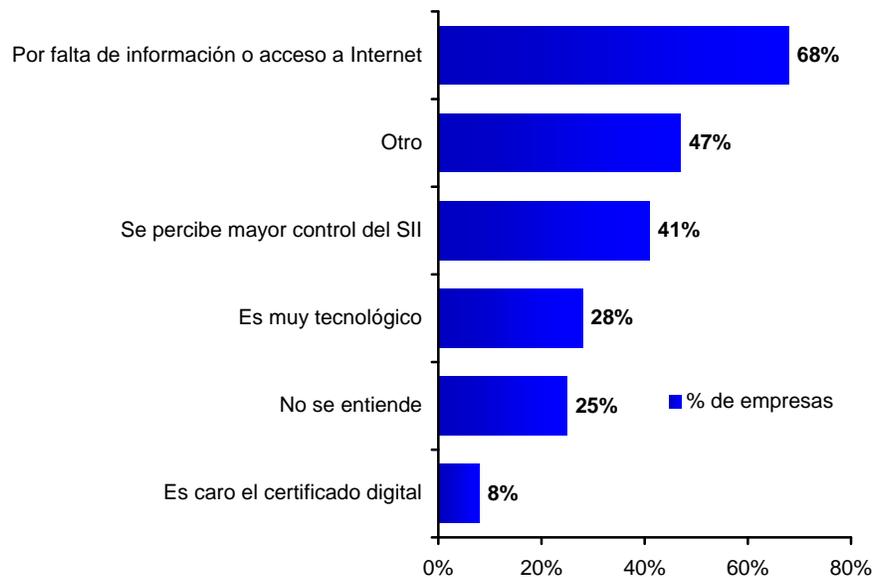


### Recomendación de Uso del Servicio 2008



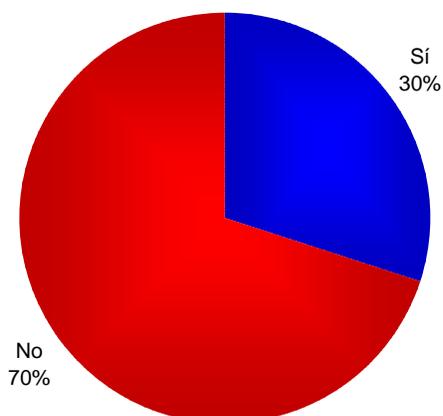
Por otra parte, los usuarios consideran que la principal razón por la que no todas las MIPYME han adoptado el servicio es por falta de información o acceso a Internet (68%). Adicionalmente se señalaron otras causas entre las que destacan mayor control del SII (41%), bajo nivel de conocimientos informáticos (28%), entre otras.

### Causas de No Uso del Servicio MIPYME 2008



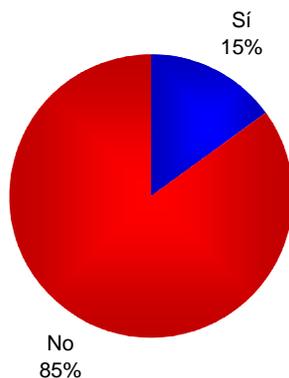
<b>Otras Causas de no uso de la factura MIPYME</b>	
Ignoran que existe el sistema	6,6%
Poco conocimiento de computación e informática	5,6%
Temor al uso de tecnologías	5,6%
Temor al cambio/lo desconocido	4,7%
Dificultades de implementación	4,2%
Actitud de los contadores	1,4%
Falta de capacitación	1,4%
Mal Soporte	1,4%
Engorroso	1,4%
Temor a los errores	1,4%
Sensación de Inseguridad	1,4%

**Conocimiento de las Obligaciones del Servicio 2008**



#### **7.4. Medición de Impacto**

Sólo 15% de los usuarios de factura MIPYME continúa ocupando el sistema de facturación tradicional, principalmente por problemas con el suministro de Internet, con la página Web del SII y a las exigencias de algunos clientes que no han entregado toda su confianza en la factura electrónica creando nuevas barreras de adopción. En todo caso este 15% es significativamente inferior al 43% obtenido en la misma consulta de la encuesta a las empresas usuarias, lo cual probablemente se debe a un tema de ahorro de costos dado que la facturación electrónica es menos costosa en general.

**Uso Simultáneo de Factura  
Electrónica y Tradicional 2008**

En materia de beneficios de la factura electrónica, al igual que para los usuarios, se realizó una evaluación en una escala de 1 a 5 donde 5 representa la nota mas alta. Los elementos mejor evaluados fueron la disminución del riesgo de fraude (4,27), la agilidad en los procesos de facturación y pago (4,26), el ahorro en costos operacionales (4,26) y la reducción de errores en el proceso de facturación (4,24). De forma adicional se mencionaron otros beneficios entre los que destaca el ahorro en tiempo (12% de las respuestas) y la imagen corporativa (9% de las respuestas). También se menciona la reducción de costos, sin embargo hay que reparar que para usar el servicio se necesitan sistemas con licencia como Windows e Internet Explorer, que muchas veces no están al alcance de las MIPYME.

Por otra parte, si bien la evaluación de los beneficios no es completamente comparable con lo percibido por los usuarios no MIPYME (por el sesgo que puede estar provocando la gratuidad del sistema), vemos que no hay grandes diferencias en las respuestas excepto por la magnitud de las evaluaciones.

### Beneficios de la Implementación de Factura Electrónica MIPYME 2008



### Otros Beneficios de la factura MIPYME

Ahorro de tiempo	12%
Imagen corporativa y confianza del cliente	9%
Acceso desde cualquier lugar/hora	5%
Control	4%
No se pierden facturas	4%
Reducción de costos	4%
Seguridad	4%

	Nota puesta por los usuarios MIPYME	Nota puesta por los usuarios de servicios privados*
Disminuyó los riesgos de fraude	4,27	3,83 (1)
Agilizó los procesos de facturación y pago	4,26	3,81 (2)
Ha originado ahorro de costos operacionales	4,26	3,65 (5)
Redujo errores en el proceso de facturación	4,24	3,76 (3)
Ha simplificado la declaración y pago de impuestos	3,91	3,67 (4)

---

Ha hecho más eficiente el proceso de logística de distribución y despacho	3,88	3,55 (7)
Ordenó la confección de libros de compra y venta	3,35	3,65 (6)
Agilizó la generación de libros de compra y venta	3,27	3,50 (8)
Disminuyó disputas comerciales entre empresas	3,11	2,92 (9)

---

## 7.5. Conclusiones

Si bien la mayoría de los contribuyentes (91% de los encuestados) considera que el sistema es fácil de usar, y también un porcentaje mayoritario (96%) lo recomendaría, el nivel de uso de la factura electrónica entre los contribuyentes MIPYME aún es bajo, a pesar de sus evidentes ventajas sobre la facturación tradicional.

La necesidad de potenciar la difusión, capacitación y soporte del sistema es evidente, con esto se lograría una mayor incorporación de contribuyentes MIPYME al sistema y una disminución en los problemas que son atribuibles a la falta de información y capacitación de los usuarios del Portal MIPYME habilitado por el SII.

También se requiere mejorar la usabilidad del sistema e incorporar las sugerencias de los contribuyentes que no escapan al objetivo establecido por el SII de proveer un sistema básico de facturación electrónica.

## 8. Conclusiones finales

El nivel de uso de la facturación electrónica en Chile aún es bajo a pesar de presentar claras ventajas respecto a la facturación tradicional. Su desarrollo y madurez depende de un estado de disposición empresarial favorable que permita avanzar en los procesos de modernización tanto en la esfera pública como privada. El bajo nivel de penetración es preocupante ya que después de varios años desde las primeras experiencias pioneras en Chile, ésta apuesta tecnológica aún no termina de encantar.

Tal situación hace indispensable la búsqueda de soluciones que conlleven a una mejor percepción generalizada del sistema, principalmente en aquellas empresas que no la han implementado. Tal como verifica el estudio, las barreras y dificultades catastradas no comprometen escenarios complejos de solución que posterguen indefinidamente los procesos y objetivos de masificación. Al contrario, el panorama es más bien optimista siempre y cuando sepamos reconocer que el mensaje no apunta solo a un grupo de interesados en particular, el compromiso debiera ser más bien de todos los *stakeholders* que componen este ecosistema.

No obstante, el camino no será fácil de pavimentar y por ello es preciso consignar algunos elementos y conclusiones finales que se desprenden del mismo estudio.

- 1) Las empresas no usuarias de factura electrónica no sólo presentan brechas en materia tecnológica, más preocupante es la débil ambición por avanzar en sus procesos de modernización. La baja prioridad de proyectos TICs, y en particular los de factura electrónica, responde en principio a la falta de recursos. Sin embargo, cuando se dan los incentivos de costos para su adopción (como el servicio gratuito del SII), otros elementos como factores culturales, y de alfabetización digital empresarial cobran fuerza.
- 2) En lo que respecta a las empresas proveedores de software de facturación electrónica, se detectó una tendencia clara a proveer soluciones y servicios de mayor valor agregado. No obstante las empresas usuarias manifiestan algunas deficiencias que atentan contra la vigencia y capacidad de actualización del sistema. Por ejemplo que los software son programados de acuerdo a los documentos que ha autorizado el SII, y dejan poco espacio para incorporar posibles nuevos documentos que se puedan autorizar en el futuro. También lamentan problemas de compatibilidad e integración en los sistemas de información empresarial.
- 3) El cambio completo hacia un sistema total de facturación electrónica en las empresas no es trivial. Muchas empresas usuarias de facturación electrónica mantienen el sistema de facturación tradicional como respaldo ante posibles eventualidades. La plenitud de los beneficios no se ha internalizado completamente, y la falta de información no incentiva la entrada de nuevos usuarios.

La brecha tecnológica y en particular la brecha en el uso de factura electrónica, no responde exclusivamente al rezago en los avances de infoalfabetización digital e innovación empresarial en las organizaciones. Existen otras causas menos evidentes a simple vista, y que están relacionadas directamente con los modelos de comercialización de esta tecnología. Entre ellos los más importantes son: desalineación entre los beneficios esperados y los efectivamente percibidos por las empresas usuarias; poca información y/o difusión de la solución; desalineación entre las expectativas y/o necesidades de la empresa y la oferta real de los proveedores; y finalmente algunas percepciones erróneas del sistema por parte de la comunidad empresarial. Las consecuencias de todo esto finalmente atentan en desmedro de la profundización de la adopción e integración al sistema.

Entre las sugerencias que mayor consenso generaron las respuestas de las empresas destacan la realización de mega campañas de información y difusión orientadas a entregar asesorías precisas que desmitifiquen debilidades del sistema y en consecuencia incentiven la adopción. De la mano con estas campañas, podría iniciarse un ciclo de capacitaciones con formatos de bajo costo, gratuitas o con franquicia SENCE.

## 9. Referencias

United Nations Economic Comisión for Europe - UNECE. (2005). UN Electronic Invoicing Initiative Update.

[www.unece.org](http://www.unece.org)

PricewaterhouseCoopers (2005). E-Invoicing and e-Archiving Taking the Next Step.

[www.pwc.com](http://www.pwc.com)

Logica Consulting (2006). E-Invoicing & eArchiving. A logical Progression in the Digital Economy.

[www.logica.com](http://www.logica.com)

European Bank Asociation - EBA & Innopay (2008). E-Invoicing 2008. European Market Description and Analysis.

[www.ebaportal.eu](http://www.ebaportal.eu)

Timbercorp Ltda. From Tree to Paper.

[www.timbercorp.com.au](http://www.timbercorp.com.au)

PUC/CCS (2008). La Empresa Chilena en la Economía de la Información: Principales Resultados de la Segunda Encuesta BIT-Chile 2007.