

Liverpool

Caso de Negocio: Liverpool aprovecha los beneficios y ahorros de la emisión de la factura electrónica.

Elaborado por
Eduardo Núñez Acevedo
Investigación Empresarial
AMECE - GS1 México, Enero 2009



Introducción

La Factura Electrónica (FE) es un documento electrónico que, a diferencia de las facturas convencionales de papel, ofrece un manejo más eficiente y seguro en el envío de diversos documentos requeridos en procesos comerciales. La factura es un documento que comprueba la realización de una transacción comercial entre un comprador y un vendedor, compromete a entregar el bien o servicio y obliga de realizar el pago de acuerdo a lo que establece la factura emitida. Ambas partes utilizan la factura para comprobar la transacción ante las autoridades y las revisiones de auditorías internas.

En el marco fiscal, el Servicio de Administración Tributaria (SAT), contempla a la Factura Electrónica como uno de los diversos documentos electrónicos denominados Comprobantes Fiscales Digitales (CFD). La Factura Electrónica en México es la representación digital de un tipo de Comprobante Fiscal Digital (CFD), que utiliza los estándares definidos por el SAT en el anexo 20 de la Resolución Miscelánea Fiscal en cuanto a forma y contenido, y es transmitido a través de medios electrónicos para generar y resguardar este tipo comprobantes fiscales digitales. Cada factura que se emite cuenta con un sello digital que permite corroborar el origen de la factura y le da validez ante las autoridades fiscales, una cadena original que funciona como un resumen de la factura, así como un folio que indica el número de la transacción.

AMECE- GS1 México, la organización reguladora en la implementación de FE en México desde 2001, ofrece orientación a diferentes perfiles de contribuyentes (Emisores y Receptores de FE) y público en general, en el marco de la Miscelánea Fiscal 2008 y del incremento en el uso de FE por autoimpresores previsto para 2009.

Las Facturas Electrónicas pueden ser enviadas y guardadas utilizando medios electrónicos. También pueden imprimirse, bajo las definiciones del SAT, en caso de que el solicitante así lo requiera, y tienen la misma validez que las facturas tradicionales. Al igual que en el proceso tradicional la ley obliga a todos los contribuyentes a conservar las Facturas Electrónicas por un periodo mínimo de 5 años en el formato original (XML) para efectos fiscales y para efectos comerciales deberá conservarse 10 años observando las especificaciones de la Norma de conservación de Mensajes de Datos



Antecedentes

Liverpool a la vanguardia siempre en los avances de la tecnología y logística, trabajando de la mano con GS1 México (AMECE) en el aprovechamiento de los beneficios y ahorros que proporcionan la implementación de los estándares, en este caso los orientados a documentos electrónicos. Liverpool ha participado de forma activa en las iniciativas y proyectos coordinados por GS1 México (AMECE) con el fin de proponer mejores prácticas del comercio electrónico basadas en los estándares GS1, y con una perspectiva de impacto en la Industria en general.

El objetivo de este estudio de la Factura Electrónica en Liverpool, es eficientar el proceso de facturación, contribuyendo con las disposiciones para devolver el IVA a los extranjeros, que en calidad de turistas, compren mercancías en los almacenes.

Anterior a la emisión de la factura electrónica, el cliente interesado en recibir su comprobante fiscal requería acudir al departamento de Servicio al Cliente para solicitar dicho documento. El personal del área de Crédito elaboraba la factura a mano en un formato pre impreso y por duplicado. El original era entregado al cliente y la copia era almacenada en el archivo muerto.



La cadena departamental buscó desde un inicio facilitar la elaboración de la factura global aplicando el descuento de las facturas del día. Esta actividad se realizaba de manera manual por lo que se consideró automatizar el descuento correspondiente, haciendo ahora de manera electrónica lo que se hacía de manera manual. El equipo del proyecto buscó además aprovechar la infraestructura tecnológica tanto de hardware como de software que disponen.





Antes de iniciar el proyecto, Liverpool emitía 1000 facturas al día en las 60 tiendas que manejaba entonces. La empresa es líder en el ramo del comercio en almacenes departamentales en México. Opera actualmente en 77 tiendas, 52 bajo el nombre de Liverpool y 25 con el de Fábricas de Francia, las cuales trabajan 363 días al año.

El alcance funcional en la emisión de Comprobantes Fiscales Digitales (CFDs) para los clientes de Liverpool, participan las áreas de Crédito, el área de Informática (Integración, PORTAL de proveedores, SOMS, POS), SAP Finanzas, Contraloría (Auditoría de Ventas), Auditoría Interna, el área Fiscal y el área de Logística (Respuesta Dinámica)

Implementación de la factura electrónica

La metodología de trabajo que utilizó el equipo del proyecto de Emisión de CFDs para clientes Liverpool, comprendió las siguientes cinco fases principales.

- I. Preparación del Proyecto. En esta fase son definidos el equipo y el plan general de trabajo necesarios para alcanzar el objetivo.
- II. Planos de negocio. En esta fase son analizados y documentados los requerimientos del negocio.
- III. Realización. En esta fase son realizadas las tareas de configuración y desarrollo encaminadas a satisfacer los requerimientos de negocio identificados en la fase anterior.
- IV. Preparación final. En esta fase las configuraciones y desarrollos realizados son sometidos a validación
- V. Arranque y Soporte. En esta fase son efectuadas las tareas necesarias para iniciar la utilización de los componentes de la solución implementada

| | | Tiempo semanas |
|----------|--------------------|----------------|
| Fase I | Preparación | 4 semanas |
| Fase II | Planos de Negocio | 5 semana |
| Fase III | Realización | 23 semanas |
| Fase IV | Preparación Final | 6 semanas |
| Fase V | Arranque y soporte | 2 semanas |

Dentro de las configuraciones y desarrollos que realizaron los integrantes del equipo del proyecto, se encuentra la adaptación de la facturación al sistema de clientes para que se pudiera comunicar con su solución tecnológica para la emisión y recepción de factura electrónica, así como con una integración con un tercero que les proporciona la misma solución para generar el sello digital y poder pegarlo a un PDF. Posteriormente el equipo se dio a la tarea de añadir la funcionalidad para gestionar y controlar las series junto con los folios de las facturas. Adicionalmente un sistema de alarmas, enviará alertas para avisar sobre los vencimientos de los folios y así poder solicitar más al SAT. El equipo también construyó una funcionalidad para emitir el reporte mensual desde el área de Auditoría de Ventas y poder enviarlo al régimen fiscal del SAT a través de un medio FTP. El proyecto también requirió configurar el módulo de finanzas del sistema de información empresarial.



Para las pruebas piloto, el equipo diseñó un script para generar más de 6 mil diferentes pruebas, considerando las posibles combinaciones de los distintos casos y situaciones que pudieran presentarse por parte del cliente, como el pago en efectivo, meses sin intereses, monedero electrónico, tarjeta de débito, crédito, diferentes monedas, etc. Aleatoriamente se tomaron 500 pruebas y se generaron los tickets de venta para elaborar las facturas de cada uno de los casos, verificando si aplicaba la exención del IVA, el IVA cero, etc. También se realizaron pruebas de concurrencia para revisar el ancho de banda y la comunicación, que brindara el nivel de servicio que requieren los ejecutivos, entre 5 y 10 en de cada tienda.

Respecto a la capacitación, el equipo avisó a todas las tiendas con un mes de anticipación, para que el personal involucrado tomara los cursos y entrenamientos vía su sistema de colaboración, que les permite de manera virtual conectarse con todas las tiendas, para convocar a un curso, y en donde se comparte el audio, el video y las presentaciones. La capacitación se ofreció por regiones a todas las tiendas, a las áreas de Servicio al Cliente y de Crédito.

Beneficios en Liverpool

Liverpool ha obtenido los siguientes beneficios con la emisión de la factura electrónica.

- Incremento en productividad:
 - Reducción de tiempos en procesos administrativos.
 - Rapidez y seguridad en el intercambio de información.
 - Mejor servicio al cliente.
 - Mejora la precisión de la información.
- Ahorro en costos administrativos y de oficina:
 - Reducción en volumen de papeleo.
 - Mejor utilización de espacios físicos.
 - Evita recaptura de la información.
 - Reducción de tiempos de edición y remisión.
- Mayor seguridad

Los tiempos dedicados a las actividades de traslado a archivo muerto (localizado en el CEDIS Liverpool de Huehuetoca), búsqueda y localización de facturas, se han reducido de 90 minutos en el formato impreso y manual, a 20 minutos en facturas electrónicas. Lo anterior se traduce en un ahorro y aprovechamiento del tiempo de parte del personal de las áreas de Auditoría, Contraloría, Fiscal y el CEDIS, ya que se realizan dos auditorías al año y con una duración de un mes aproximadamente.

Liverpool maximizó además su infraestructura existente, tanto en hardware como en software, para aprovechar en sus procesos las bondades del comercio electrónico. Además podrá liberar paulatinamente y disponer de un espacio de 120 metros cuadrados, dedicados al almacenamiento del archivo muerto.





Conclusiones

La emisión de los Comprobantes Fiscales Digitales en Liverpool inició en productivo el 17 de Abril de 2007 al 100%, cumpliendo con el estándar tecnológico reconocido por el SAT, de acuerdo a la publicación en el inciso C del Anexo 20 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2005.

Queda claro que el uso de la solución de factura electrónica como emisor en Liverpool, busca ofrecer un mejor servicio de atención a sus clientes, facilitando y haciendo más rápida la elaboración de los documentos correspondientes; así como aprovechar aún más los ahorros y beneficios que esta tecnología genera en los procesos involucrados de las áreas de Crédito, Servicio al Cliente, Auditoría, Contraloría y Fiscal.

En el tema de facturación electrónica, Liverpool ha sido punta de lanza y promueve la implementación de estos proyectos tecnológicos con estándares de comercio electrónico con sus proveedores; primero con la recepción de la factura electrónica y ahora, le corresponde a la emisión de los Comprobantes Fiscales Digitales con el estándar del SAT.

Cabe mencionar el trabajo realizado por el equipo para el éxito de este proyecto, donde los roles y responsabilidades fueron asignados y desarrollados correctamente. La comunicación entre los integrantes y participantes fue un factor importante para publicar los avances y el plan de trabajo del proyecto. El área de Logística (Respuesta Dinámica) continuará trabajando en las siguientes fases de la implementación de factura electrónica, continuando con la emisión de CFDs en el Punto de Venta, seguido de la emisión de CFDs a través de Internet y concluyendo con la factura electrónica por el servicio de restaurante.





CONTACTO

Boulevard Manuel Ávila Camacho
No. 138-9
Col. Lomas de Chapultepec
C.P. 11000
México, D.F.

T 5249 5249 del D.F. y Área Metropolitana
y desde el interior de la república
el 01800 504 5400

F 5249 5229

E info@amece.org.mx

www.amece.org.mx

