



UNIVERSIDAD DE CHILE

FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

REDISEÑO A LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO CIVIL
INDUSTRIAL**

TOMÁS LAMBERTINI PONCE

**PROFESOR GUÍA
SEBASTIÁN RÍOS PEREZ**

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN
JAIME CONTESSE MARROQUÍN
LUCIANO VILLARROEL PARRA**

**SANTIAGO – CHILE
2013**

RESUMEN DE LA MEMORIA
PARA OPTAR AL TÍTULO DE DE
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL
POR: TOMÁS LAMBERTINI PONCE
FECHA: 19/04/2013
PORF. GUIA: SR. SEBASTIAN A. RÍOS

REDISEÑO A LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

La Bolsa de Comercio de Santiago en un marco de implementación de una política global de incorporación de mejores prácticas, ha solicitado la realización de un proyecto de mejora a sus procesos de facturación, que es presentado en este informe.

La escasa visibilidad de la información que tienen los procesos de Facturación a Proveedores y Facturación a Clientes, impide que la organización disponga de aquella en los tiempos requeridos por la alta gerencia. Además, se constata que existe gran cantidad de información en papel y de difícil acceso y se presentan cuellos de botellas en la digitación y tareas repetidas.

Con el propósito de abordar estas ineficiencias, la institución encarga un proyecto de mejoramiento del proceso que permita disminuir los tiempos incurridos en su ejecución y disponer de toda la información de manera oportuna y fácilmente accesible. El proyecto por tanto, se enmarca en la disciplina del Rediseño de Proceso de Negocio utilizándose la metodología BPM, la cual se estima como la más adecuada a la solución del problema planteado. Para el efecto, se consideraron cuatro etapas en el desarrollo del trabajo: Definición del Proyecto, Análisis de la Situación Actual, Rediseño de Procesos y Diseño de Software de Apoyo

Luego de definido el proyecto y utilizándose diagramas de notación BPMN, se llevó a cabo el análisis de la situación actual, partiendo con el diseño y documentación de los subprocesos: Gestión de solicitudes para facturación electrónica y manual, Gestión de Pagos y Cobranza, Aplicación de Pago, Facturación a Proveedores, Gestión de pagos a proveedores. Posteriormente se midieron algunos de sus atributos, detectándose un conjunto de ineficiencias, tales como digitaciones repetidas, alta involucración del subgerente, despacho físico de facturas, entre otras. Luego se asociaron métricas específicas a las problemáticas detectadas, obteniéndose tiempos de respuesta a Áreas Requirientes, medidos en 4 horas; Horas Hombre involucradas en los procesos, medidos en 422 Horas para facturación a proveedores y 540 Horas para facturación a Clientes; entre otras métricas.

Con el diagnóstico finalizado, se diseñan los procesos propuestos que contemplan una única forma de facturación para toda la empresa, donde las solicitudes son directamente digitadas por las áreas requirientes, y manejadas en forma digital durante todo el proceso, sin despachos físicos ni almacenamiento en papel, permitiendo un acceso rápido a los datos incluso desde usuarios externos al proceso.

Se concluye que el rediseño permitió abarcar los requerimientos de la empresa, al estimarse mejoras del 98% en los tiempos de respuesta a los requirientes de información y un promedio de 19,2% de ahorro en costos del Hora Hombre de los procesos. El trabajo futuro se deberá centrar en la implementación y puesta en marcha de estas prácticas estandarizadas en la forma de facturar y generar las solicitudes, y la elaboración de mayor cantidad de reportes a la alta gerencia, dado el tiempo que se liberó a los usuarios del proceso. Las interfaces propuestas deberán ser tomadas por un equipo desarrollador, y diseñar con ellas el software de apoyo que el rediseño necesita.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a mi familia y seres queridos, que me acompañaron durante mi trabajo, y que me ayudaron en cosas que hubieran sido imposibles de realizar sin ellos.

También agradezco al Centro de Investigación en Inteligencia de Negocios del Departamento de Industrias, quienes le dedicaron tiempo al proyecto durante todo el semestre, lo me permitió ir desarrollando un trabajo de calidad. En este mismo contexto, mi profesor guía Sebastián Ríos, me fue dando las luces de hacia dónde debía dirigir mi trabajo, lo que fue fundamental para el buen desarrollo del mismo.

Finalmente, y no menos importante, agradezco la oportunidad que se me brindó de hacer la memoria dentro de una organización, y para una organización. Esta organización fue La Bolsa de Comercio de Santiago, que me solicitó la realización de un proyecto de mejora, en el contexto de formar una nueva área de procesos. Esto me permitió tener una experiencia del mundo laboral actual, lo que me fue de mucha utilidad. Le agradezco entonces a cada una de las personas que hicieron posible y amigable mi paso por esta institución.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1:	INTRODUCCIÓN	1
1.1	ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA	1
1.1.1	SECTOR INDUSTRIAL DE LA EMPRESA	3
1.1.2	LA EMPRESA.....	4
1.1.3	LÍNEAS DE NEGOCIO DE LA BCS	5
1.1.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.....	8
1.2	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	9
1.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4	OBJETIVOS	10
1.4.1	OBJETIVO GENERAL	10
1.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.5	METODOLOGÍA	11
1.6	ALCANCES	13
1.7	RESULTADOS ESPERADOS.....	14
CAPÍTULO 2:	MARCO CONCEPTUAL.....	15
2.1	REDISEÑO DE PROCESO DE NEGOCIO.....	16
2.1.1	Metodología de Business Process Management	17
2.2	BPMN	19
2.2.1	Automatización de los Procesos	19
2.2.2	Detalle de Notación BPMN.....	20
CAPÍTULO 3:	APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	24
3.1	DEFINIR EL PROYECTO	24
3.2	ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	25
3.2.1	Situación Actual Facturación a Proveedores	25
3.2.2	Principales Fases Asociadas a la Facturación a Proveedores	26
3.2.3	Revisiones Asociadas a la Facturación a Proveedores	27
3.2.4	Situación Actual Facturación a Clientes.....	29

3.2.5	Estados Asociados a las Facturas de Clientes.....	30
3.2.6	Revisiones Asociadas a la Facturación a Clientes.....	32
3.3	MODELACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	35
3.3.1	Modelación de la Situación Actual de Facturación a Proveedores	35
3.3.2	Modelación de la Situación Actual de Facturación a Clientes.....	37
3.4	MEDICIONES Y DIAGNÓSTICO A LA SITUACIÓN ACTUAL	38
3.4.1	Mediciones y Diagnóstico a Facturación a Proveedores	41
3.4.2	Mediciones y Diagnóstico a Facturación a Clientes.....	44
3.4.3	Cierre al Diagnóstico de la Situación Actual	49
3.5	REDISEÑO A LA SITUACIÓN ACTUAL	50
3.5.1	Directrices de Cambio.....	50
3.5.2	Modelamiento del Rediseño.....	51
3.5.3	Métricas del Rediseño Evaluadas.....	61
3.5.4	Cierre a la Evaluación de las Nuevas Métricas	70
3.6	DISEÑO DE SOFTWARE DE APOYO	72
3.6.1	Diseño de Interfaces Rediseño de Facturación a Proveedores.....	75
3.6.2	Diseño de Interfaces Rediseño de Facturación a Clientes.....	78
3.6.3	Cierre al Diseño de Interfaces	84
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO		85
4.1	CONCLUSIONES.....	85
4.1	POSIBLES RIESGOS ASOCIADOS AL PROYECTO.	87
4.1.1	Resistencia al Cambio	87
4.1.2	Tecnología y Rediseño	87
4.1.3	Bajo Compromiso de la Alta Gerencia	87
4.2	TRABAJO FUTURO.....	88
CAPÍTULO 5: BIBLIOGRAFÍA.....		89
CAPÍTULO 6: ANEXOS.....		91
ANEXO A: Carta Gantt del Proyecto		91
ANEXO B: Costo de la Hora Hombre.....		92
ANEXO C: Documentación Situación Actual de Facturación a Proveedores.....		93
6.1.1	Descripción diagrama Macroproceso Facturación a Proveedores.....	93

6.1.2	Documentación de “Identificación de Documentos”	96
6.1.3	Documentación de “Facturación a Proveedores”	101
6.1.4	Documentación de “Retención de Documento”	109
6.1.5	Descripción de Proceso de “Gestión de Pagos”	110
ANEXO D: Documentación Situación Actual de Facturación a Clientes		116
6.1.6	Descripción de diagrama macroproceso “Facturación a Clientes”	116
6.1.7	Documentación “Identificación de Documentos”	119
6.1.8	Documentación de “Gestión de Solicitud de Facturación Masiva”	122
6.1.9	Documentación de “Gestión de Soli. de Facturación Manual”	128
6.1.10	Documentación de “Gestión de Soli. de Nota Crédito y Débito”	133
6.1.11	Documentación de “Facturación Electrónica a Clientes”	139
6.1.12	Documentación de “Facturación Manual a Clientes”	143
6.1.13	Documentación de “Gestión Nota Crédito y Débito Manual”	151
6.1.14	Documentación de “Gestión de Pago de Clientes y Cobranza”	156
6.1.15	Documentación de “Cobranza”	164
6.1.16	Descripción de diagrama de proceso “Aplicación de Pago”	168
6.1.17	Descripción de diagrama de proceso “Mantención de Clientes”	171
ANEXO E: Rediseño de Facturación a Proveedores		173
6.1.18	Rediseño a Identificación de Documentos de Proveedores	175
6.1.19	Rediseño a Proceso de Facturación a Proveedores	180
6.1.20	Rediseño a Proceso de Gestión de Pago.....	186
ANEXO F: REDISEÑO A FACTURACIÓN A CLIENTES		193
6.1.21	Rediseño de Facturación a Clientes.....	193
6.1.22	Rediseño a Proceso de Gestión de Solicitud de Facturación	196
6.1.23	Rediseño a Proceso de Gestión de Soli. de Nota Crédito y Débito ..	203
6.1.24	Rediseño a Proceso de Facturación Electrónica a Clientes.....	211
6.1.25	Rediseño a Proceso de Gestión de Pago de Clientes.....	216
6.1.26	Rediseño a Proceso de Gestión de Cobranza.....	224
6.1.27	Rediseño a Proceso de Aplicación de Pago	228
6.1.28	Rediseño a Proceso de Mantención de Clientes.....	232
6.1.29	Rediseño a Proceso de Regularización de Factura Impaga	234

6.1.30	Rediseño a Proceso de Gestión de Rechazo de Facturas	236
ANEXO G: SECUENCIA PRINCIPAL DE INTERFACES		239
6.1.31	ÁREA REQUIRENTE - FACTURACIÓN A CLIENTES- (parte 1)	240
6.1.32	ANALISTA DE FACTURACIÓN – FACTURACIÓN A CLIENTES- ...	245
6.1.33	ASISTENTE DE IMP. Y FACT. – FACTURACIÓN A CLIENTES - ...	250
6.1.34	JEFE DE CONTABILIDAD – FACTURACIÓN A CLIENTES -	254
6.1.35	ÁREA TESORERÍA - FACTURACIÓN A CLIENTES-.....	258
6.1.36	LECTOR - FACTURACIÓN A CLIENTES-.....	261
6.1.37	ÁREA REQUIRENTE - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –	262
6.1.38	ANALISTA DE CONT.- FACTURACIÓN A PROVEEDORES -	264
6.1.39	ASISTENTE DE CONT. - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –	265
6.1.40	JEFE DE CONTABILIDAD - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –	266
6.1.41	ÁREA TESORERÍA - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –	268
6.1.42	LECTOR - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –	269

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución Porcentual de los Ingresos de BCS en 2011	7
Tabla 2 Problemáticas y Métricas Evaluadas de Facturación a Proveedores	41
Tabla 3: Horas Hombre Dedicadas al Proceso Por Cada Rol, Mes Promedio	43
Tabla 4: Factores de Valorización de Cada Rol en el Proceso	44
Tabla 5 Problemáticas y Métricas Evaluadas de Facturación a Clientes	45
Tabla 6: Horas Hombre Dedicadas al Proceso Por Cada Rol, Mes Promedio.	47
Tabla 7: Factores de Valorización de Cada Rol en el Proceso	48
Tabla 8: Porcentaje de Mejora a la Métrica M1, en Facturación a Proveedores	62
Tabla 9: Porcentajes de Mejora en M2.....	63
Tabla 10: Fuente: Elaboración Propia	63
Tabla 11: Mejoras a las Métricas M3 y M4 - HH del Facturación a Proveedores	65
Tabla 12: Porcentaje de Mejora a la Métrica M1, en Facturación a Clientes	67
Tabla 13: Mejoras a las Métricas M3 y M4 - HH del Facturación a Clientes	69
Tabla 14: Mejora a la Métrica M5, Gestión de Cobranza	70
Tabla 15: Promedios de Mejora en las Métricas	71
Tabla 16: Sueldos Estimados por Encuesta de Remuneraciones.....	92
Tabla 17: Descripción de roles en el proceso “Facturación a Proveedores”	94
Tabla 18: Descripción de roles en el proceso “Facturación a Clientes”.....	117
Tabla 19: Descripción de roles en el proceso “Facturación a Proveedores”	173
Tabla 20: Descripción de roles en el proceso “Facturación a Clientes”.....	194

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Stakeholders de la BCS	2
Ilustración 2: Participación de los Activos Bursátiles en el Mercado de la BCS	3
Ilustración 3: Monto y Número de Transacciones Totales.....	4
Ilustración 4: Áreas de La Bolsa de Comercio de Santiago.....	8
Ilustración 5: Metodología BPM del Ramo de Diseño de Proceso de Negocio.....	11
Ilustración 6: Metodología Bussines Process Management	17
Ilustración 7: Elementos Básicos de BPMN 2.0	21
Ilustración 8: Tipos de Facturas y Líneas de Negocio	29
Ilustración 9: Macroproceso de Facturación a Proveedores.....	36
Ilustración 10: Macroproceso Facturación a Clientes	37
Ilustración 11: Foto de Macroproceso del Rediseño a la Facturación a Proveedores	52
Ilustración 12: Foto de Macroproceso del Rediseño a la Facturación a Clientes	55
Ilustración 13: Visualización Comparativa del Rediseño.....	56
Ilustración 14 Ejemplo de Panel de Control en Facturación a Proveedores	73
Ilustración 15 Ejemplo de Panel de Control en Facturación a Cliente	74
Ilustración 16: Resumen del Flujo de Trabajo y Perfiles para el diseño de Interfaces.....	75
Ilustración 17 Ejemplo de “Listado Resumen” en Facturación a Proveedores	77
Ilustración 18: Resumen del Flujo de Trabajo y Perfiles para el diseño de Interfaces.....	78
Ilustración 19: Ejemplo de Envío a SII para Emitir Facturas	81
Ilustración 20 Ejemplo de “Listado Resumen” de Facturas Emitidas.....	82
Ilustración 21 Ejemplo de Pestaña de Cobranza en Facturación a Clientes	83
Ilustración 22: Ejemplo de PROFORMA digital.....	84
Ilustración 23: Carta Gantt del Proyecto	91
Ilustración 24: Foto de procesos de Facturación a Proveedores	93
Ilustración 25: Identificación de Documentos (Proveedores).....	96
Ilustración 26: Facturación a Proveedores.....	101
Ilustración 27: Retención de Documento.....	109
Ilustración 28: Gestión de Pagos	110

Ilustración 29: Foto macroproceso de Facturación a Clientes	116
Ilustración 30: Identificación de Documentos.....	119
Ilustración 31: Gestión de Solicitud de Facturación Masiva	122
Ilustración 32: Gestión de Solicitud de Facturación Ingreso Manual.....	128
Ilustración 33: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito	133
Ilustración 34: Facturación Electrónica a Clientes.....	139
Ilustración 35: Facturación Manual a Clientes (Primera mitad de la imagen)	143
Ilustración 36: Facturación Manual a Clientes (Segunda mitad de la imagen)	144
Ilustración 37: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito Manual	151
Ilustración 38: Gestión de Pago de Clientes y Cobranza	156
Ilustración 39: Cobranza	164
Ilustración 40: Aplicación de Pago.....	168
Ilustración 41: Mantención de Clientes.....	171
Ilustración 42: Facturación a Proveedores	173
Ilustración 43: Identificación de Documentos de Proveedores	175
Ilustración 44: Facturación a Proveedores	180
Ilustración 45: Proceso de Gestión de Pago	186
Ilustración 46: Retención de Facturas	192
Ilustración 47: Foto de macroproceso a rediseño de Facturación a Clientes	193
Ilustración 48: Gestión de Solicitud de Facturación.....	196
Ilustración 49: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito	203
Ilustración 50: Facturación Electrónica a Clientes.....	211
Ilustración 51: Gestión de Pago de Clientes	216
Ilustración 52: Gestión de Cobranza	224
Ilustración 53: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito	228
Ilustración 54: Mantención de Clientes.....	232
Ilustración 55: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito	234
Ilustración 56: Gestión de Solicitud de Facturación	236
Ilustración 57: Códigos de Identificación de Interfaces	239

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Se introduce en primer lugar un contexto del proyecto, dando a conocer La Bolsa de Comercio de Santiago, los problemas que se tienen y que justifican el trabajo de mejora en los procesos de facturación. También se exponen los objetivos, metodología, alcances y resultados esperados.

1.1 ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

La Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de valores [BCS] es la principal empresa encargada de dar soporte físico, tecnológico y legal para que se transen *activos bursátiles*¹ en el país. No es la única empresa en este rubro, sino también están la Bolsa Electrónica de Valores y la Bolsa de Valparaíso. BCS es la más antigua, fundada en 1893 como la primera bolsa chilena para transar títulos de propiedad accionaria.

Para que se puedan transar estos activos bursátiles entre inversionistas², por normativa legal, deben utilizar esta plataforma. Se hace viable transar en la BCS, si los intermediarios hacen de nexo entre la parte vendedora y la parte compradora. Estos intermediarios se llaman Corredores de Bolsa y en el ejercicio de su función se apoyan en la BCS como plataforma legal y tecnológica. Sin embargo, no cualquiera puede utilizar esta plataforma; se debe poseer una *acción*³ de la empresa. La posesión de una acción da el derecho legal para transar y participar como intermediario entre inversionistas.

Por otro lado, como ya se ha esbozado, las transacciones bursátiles están sometidas a cumplimiento legal y son fiscalizadas por la Superintendencia de Valores y Seguros [SVS]⁴, institución que vela por la transparencia que se le da a cada una de las partes en cada transacción, con el propósito de velar por el correcto desarrollo del los mercados.

Los *accionistas* son personas naturales u organizaciones, que quieren vender o comprar activos bursátiles. Para lo cual, deben necesariamente contactar a una Corredora de Bolsa, que sea el vínculo entre ellos y el mercado bursátil, pues sólo el corredor tiene el derecho legal de transar en esta plataforma provista por BCS. Los activos bursátiles sólo pueden ser transados en bolsa.

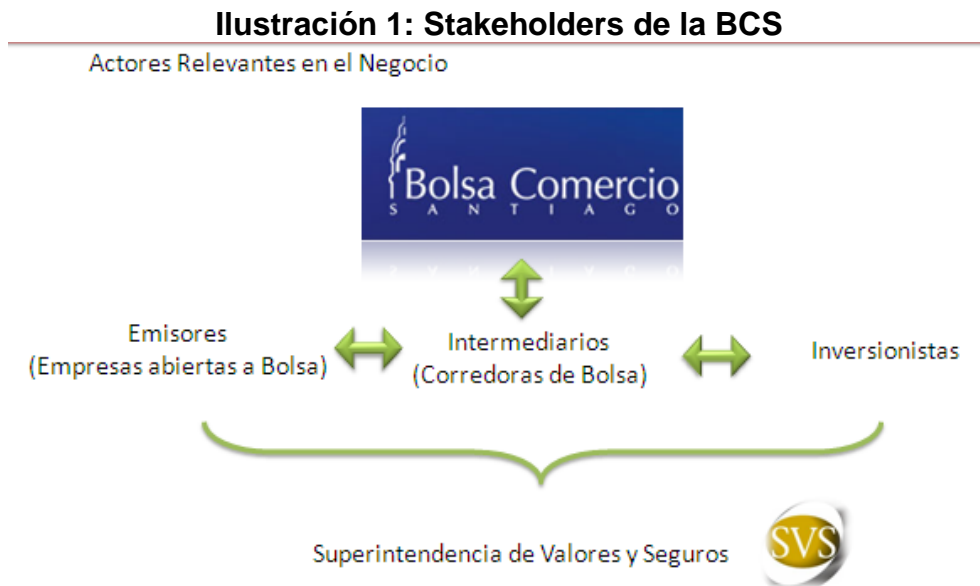
¹ Los activos bursátiles son de tres tipos: Documentos de propiedad llamados acciones financieras, que representan el derecho de propiedad sobre una empresa que se encuentra abierta a bolsa. También están los instrumentos de renta fija y de intermediación financiera, IRF y IIF, que son deudas corporativas y de instituciones públicas. Finalmente, están las monedas de oro y plata, o montos en dólares que se quieran transar.

² Inversionistas: Personas naturales o instituciones que compran y/o venden activos financieros, invirtiendo con ello su dinero.

³ La Bolsa de Comercio de Santiago es una sociedad limitada, que está dividida en 48 acciones de igual valor. La posesión de una de estas acciones permite la transacción de activos bursátiles. No todos los dueños de las acciones de la BCS ejercen su derecho a transar, es decir, no todos los dueños de la BCS son corredores de bolsa

⁴Superintendencia de Valores y Seguros: Institución pública con el objetivo principal de velar por la transparencia de los mercados que supervisa, mediante la oportuna difusión de la información pública.

Para una mejor visualización del funcionamiento de la BCS, la Ilustración 1 muestra los principales actores del mercado, teniéndose la **BCS** como proveedora de la plataforma de soporte para el funcionamiento e intermediación de las **Corredoras de Bolsa**. Estas últimas reúnen a distintos **inversionistas** que tranzan activos de los **emisores**. Todo ello fiscalizado en cada una de sus partes por la **SVS**.



Fuente: Elaboración Propia

Los *activos bursátiles* son derechos de propiedad de una empresa, derechos sobre una deuda de una empresa, o sobre montos en monedas de oro (o plata). Se tienen por tanto tres tipos de activos bursátiles. El primero es la **Renta Variable (RV)** que está compuesto por derechos de propiedad sobre una empresa, llamadas Acciones Financieras. Las Acciones Financieras hacen dueño de la empresa emisora a todos los que las posean de manera proporcional número de acciones que se tengan.

El nombre de renta variable da cuenta de su principal característica. El inversionista se hace poseedor de una parte de la empresa y esta última puede subir o bajar en su valoración en el mercado bursátil, dependiendo de las expectativas que se tengan sobre su valor futuro. Las expectativas determinan la disposición a pagar por esta porción de empresa y por ende, también al precio. La rentabilidad está determinada principalmente por el precio de la acción, lo que genera una renta totalmente variable.

El segundo tipo de activos bursátiles lo componen los activos de **renta fija (RF)**. La renta fija surge cuando el emisor adquiere una deuda en el mercado bursátil, también denominado mercado secundario, en vez de hacerlo en el mercado de los bancos (mercado primario). La deuda se fragmenta en documentos llamados Bonos Financieros o letras bancarias, que hacen a su dueño poseedor de una parte de la deuda del emisor. En este caso el emisor puede ser una empresa privada o institución pública, como Banco Central, Municipalidad, etc. Éste recibe el capital que los accionistas le entregan al comprar sus bonos o letras, permitiéndole obtener capital sin endeudarse en el mercado primario. Esto puede implicar pagar menos intereses.

El tipo de bono lo determina el tipo pago de la deuda. Puede ser amortizado de distintas maneras, pero siempre estableciéndose una tasa de interés. El interés controla la rentabilidad del instrumento, a diferencia de la renta variable, que es controlada por el precio.

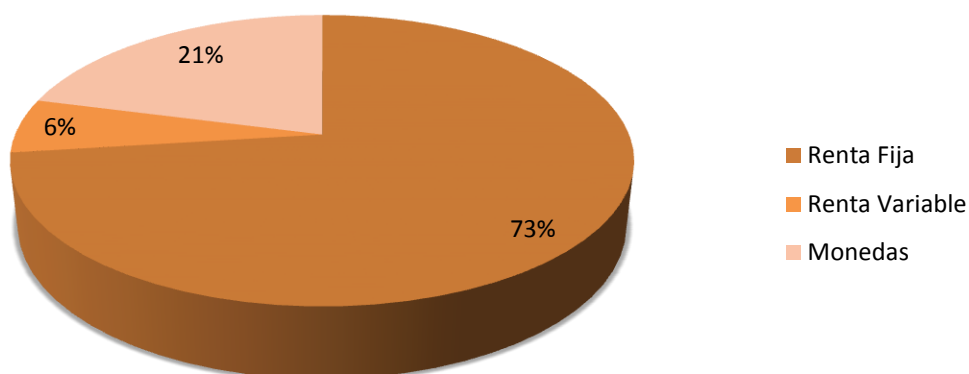
Dentro de la renta fija existen dos tipos de instrumentos: los instrumentos de intermediación financiera (IIF), con vencimiento a corto plazo y en segundo lugar, muy similares a los del primer tipo, los Instrumento de Renta Fija (IRF) que tienen fecha de vencimiento a largo plazo, en su mayoría entre 3 a 20 años.

El tercer tipo de activo bursátil es la **Moneda**. Los inversionistas poseen monedas de oro, plata, o en menor cantidad dólares y euros. Para transar este tipo de monedas, la BCS ofrece su plataforma de intermediación, además de la custodia física de las mismas.

Cabe mencionar que no todas las transacciones de activos financieros que se transan en la Bolsa son de activos bursátiles. Estas transacciones se llaman *Over the Counter* (OTC), extrabursátil o fuera de rueda y están igualmente fiscalizadas por la SVS. Principalmente hay transacciones en dólares o euros fuera de rueda.

En la Ilustración 2 se muestran los porcentajes de participación que cada tipo de activo bursátil tiene en el total de montos transados al interior de la empresa.

Ilustración 2: Participación de los Activos Bursátiles en el Mercado de la BCS



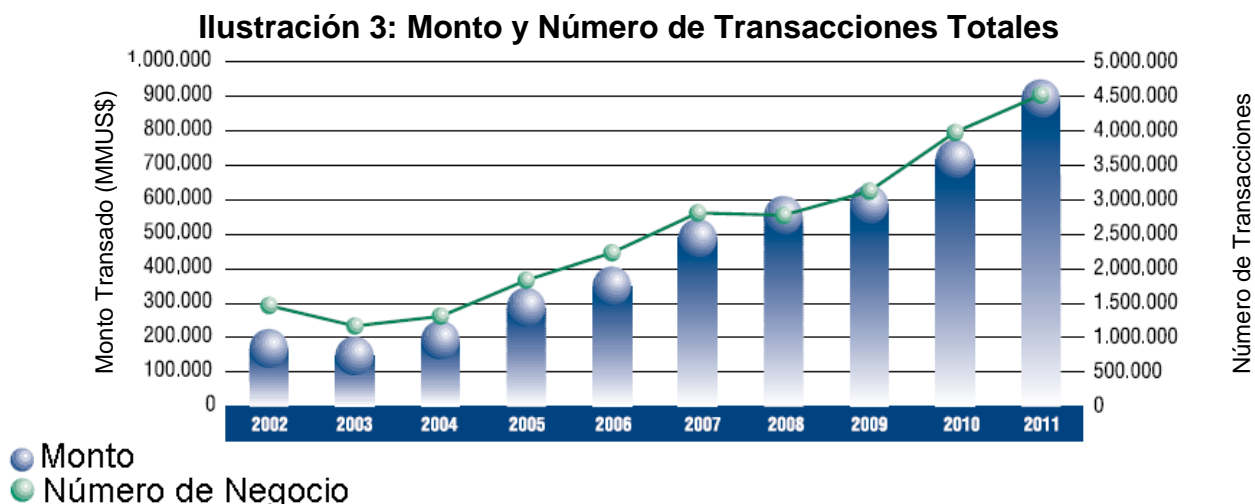
Fuente: Reseña de Valores 2011, Bolsa de Comercio de Santiago

1.1.1 SECTOR INDUSTRIAL DE LA EMPRESA

La BCS es la principal empresa en la cual se realizan transacciones bursátiles en Chile. Representa alrededor del 97,6% del mercado de las transacciones realizadas en bolsa. Su competencia está acotada sólo a otras dos empresas, la Bolsa Electrónica de Valores y la Bolsa de Valparaíso. Estas empresas tienen su fuerte en las nuevas y

pequeñas empresas corredoras de bolsa, ofreciendo menores costos. No se realizan grandes transacciones por medio de ellas.

En los últimos años ha crecido en forma constante el volumen de transacciones, tanto en número como en montos transados, teniéndose que en el 2011 se realizaron 4,5 millones de transacciones. Es destacable que, como ilustra el siguiente gráfico, las transacciones totales no se ven afectadas debido a las crisis. Varían los porcentajes de rentas fijas y rentas variables, pero siempre crecen las transacciones.



Fuente: Reseña de Valores, BCS 2011

1.1.2 LA EMPRESA

La Bolsa de Comercio de Santiago es una Sociedad Anónima Abierta⁵, fundada en 1893. Su patrimonio está dividido en 48 acciones, de las cuales 31 están en manos de Corredoras de Bolsa. La BCS es miembro de la Federación Iberoamericana de Bolsas de Valores (FIABV) desde 1973 y miembro de la Federación Internacional de Bolsas de Valores (FIBV) desde 1991, denominaciones que la estandarizan y la llevan a niveles de procedimientos internacionales.

La empresa es supervisada por la Superintendencia de Valores y Seguros, tanto por su rol de intermediario en el mercado de valores como por su calidad de sociedad anónima abierta. La BCS está amparada en la ley orgánica de la SVS, bajo el seudónimo de empresa tipo “bolsa de valores” y es tratada de acuerdo a ésta.

En 2011 La Bolsa de Comercio de Santiago, la Bolsa de Valores de Lima y la Bolsa de Valores de Colombia suscribieron el Acuerdo con el que nace el “Mercados Integrados Latinoamericanos”(MILA), permitiendo integrar sus mercados de Renta Variable.

⁵ Sociedad Privada que puede ser transada en bolsa. La Bolsa de Comercio de Santiago empresa que se transa en la misma Bolsa de Comercio de Santiago.

1.1.3 LÍNEAS DE NEGOCIO DE LA BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

La BCS es una empresa de servicios, que permite que los activos bursátiles se transen en una sola plataforma, ofreciendo una centralización y reunión de inversionistas y empresas emisoras, lo que da fluidez a las transacciones. De esta manera se logran hacer transacciones en un marco legal y tecnológico favorable para los inversionistas. En esta línea son clientes de la BCS las Corredoras de Bolsa, las empresas emisoras, los inversionistas y todas las organizaciones que requieran información, capacitación o plataformas tecnológicas que la BCS provee.

Las líneas de negocio son:

- **Derecho de Bolsa**

Es la principal línea de negocio. Es el cobro mensual por el servicio que brinda la BCS a las Corredoras de Bolsa como plataforma legal, para acceder a transar a los activos bursátiles que las empresas emisoras han puesto en el mercado. Es decir, es el pago de un derecho que tiene la BCS por ser de “tipo bolsa” bajo nominación de la ley chilena y fiscalizada por la SVS.

Cabe mencionar que no todas las Corredoras de Bolsa tienen derecho a transar en la BCS, pues no todas tienen una acción de la BCS. Los intermediarios que no poseen una acción de la BCS realizan sus actividades por medio de la intermediación de una tercera corredora que sí la tenga.

- **Derecho de Listar**

Este servicio es análogo al derecho de bolsa, pero orientado a las empresas emisoras, que al poner sus activos en disposición de ser transados en la BCS, deben pagar una cuota semestral que les permite seguir siendo una propiedad abierta a bolsa.

- **Calce de las Transacciones (“post-trading”)**

La BCS tiene una filial llamada CCLV Contraparte Central, la cual lleva las cuentas de cuánto se ha transado entre cada Corredora de Bolsa y las demás. Teniendo así una garantía que la SVS otorga para la confiabilidad del sistema bursátil. Así, se tiene este servicio tanto por necesidad legal como por facilidad de las Corredoras de Bolsa, quienes reducen significativamente sus transacciones si al final del día se les dice en cuánto queda en su cuenta neta con cada una de las otras corredoras. Por ejemplo, si la Corredora A tiene 12 acciones y se las vende a la Corredora B y Corredora B vende 10 de esas mismas acciones a Corredora C, pero la Corredora C vende luego 8 a la Corredora A. Entonces la cuenta neta es: Corredoras B y C le deben a Corredora A el valor de 2 acciones cada una. Esto es lo que se llama el calce de las cuentas, que la BCS brinda como servicio a las Corredoras de Bolsa y cobra de manera mensual.

- **Sistemas Transaccionales**

Esta línea de negocio, como las que siguen, surgen de la digitalización de los servicios de la BCS, que como empresa fundada en 1893 ha vivido toda la transformación tecnológica de los últimos tiempos, pasando de ser una plataforma legal y física, a ser hoy en día además de una plataforma legal y física, también una plataforma tecnológica.

El negocio es el ofrecer a las corredoras y otras instituciones financieras los accesos a los sistemas transaccionales esenciales en la actualidad para transar los activos bursátiles. La BCS cuenta con un avanzado sistema de informático, llamado TELEPREGÓN HT, que lleva todas las transacciones de todos los activos que hay en el mercado y para acceder a él, las Corredoras de Bolsa, los bancos, las aseguradoras y las AFP deben pagar en forma mensual.

- **Ruteo de Órdenes**

Similar al anterior, pero este es un cobro variable por cada transacción perteneciente a una Corredora de Bolsa que no posee una acción en la BCS y necesita rutear su orden por medio de otra corredora que sí la posee. De esta manera, se cobra siempre a las corredoras que poseen el derecho a transar, pero cuando pasan del fijo que transan ellas mismas, se les cobra por este otro concepto, es decir, las corredoras que rutean órdenes de terceras, las declaran como excedente de transacciones, para separar cuentas y poder traspasar ese cobro a la corredora sin el acceso directo.

- **Sistemas y Servicios Transaccionales, SEBRA CORREDORES DE BOLSA**

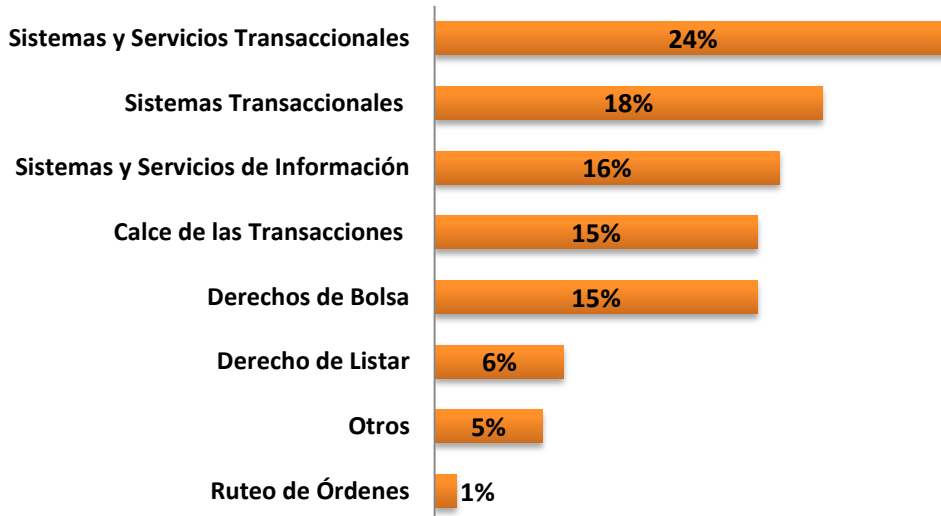
Así como la BCS tiene su propio sistema para gestionar la totalidad de las transacciones del mercado, también las instituciones financieras requieren disponer de sistemas para manejar las carteras de inversiones de sus clientes que trabajen integrados con la BCS. Estos servicios son entregados en proyectos y/o consultorías tanto a las Corredoras de Bolsa como a empresas similares de gestión financiera. El sistema se denomina SEBRA CORREDORES DE BOLSA, y es un sistema de Back Office para administrar las cuentas de los clientes referentes a carteras de inversiones. El cobro se realiza mediante hitos realizados del proyecto.

- **Sistemas y Servicios de Información**

Este es un servicio que la BCS le brinda a los medios de comunicaciones, a las grandes empresas, a las Corredoras de Bolsa y a distintas instituciones que deseen saber en tiempo real las series de indicadores bursátiles. Precios, IPSA⁶, IGPA⁷, INTER-10⁸, etc. Cabe destacar que los indicadores que la BCS publica en su página, tienen un desfase de a lo menos 5 minutos.

Para cuantificar la importancia de cada negocio, se exponen los porcentajes de los ingresos que cada uno representa en el total de éstos en la BCS. El ítem otros, son ingresos financieros y no representan los servicios de la empresa.

Tabla 1: Distribución Porcentual de los Ingresos de BCS en 2011



Fuente: Subgerencia de Control de Gestión, BCS.

⁶ Índice de Precio Selectivo de Acciones: variación promedio de las 40 acciones más transadas en la BCS.

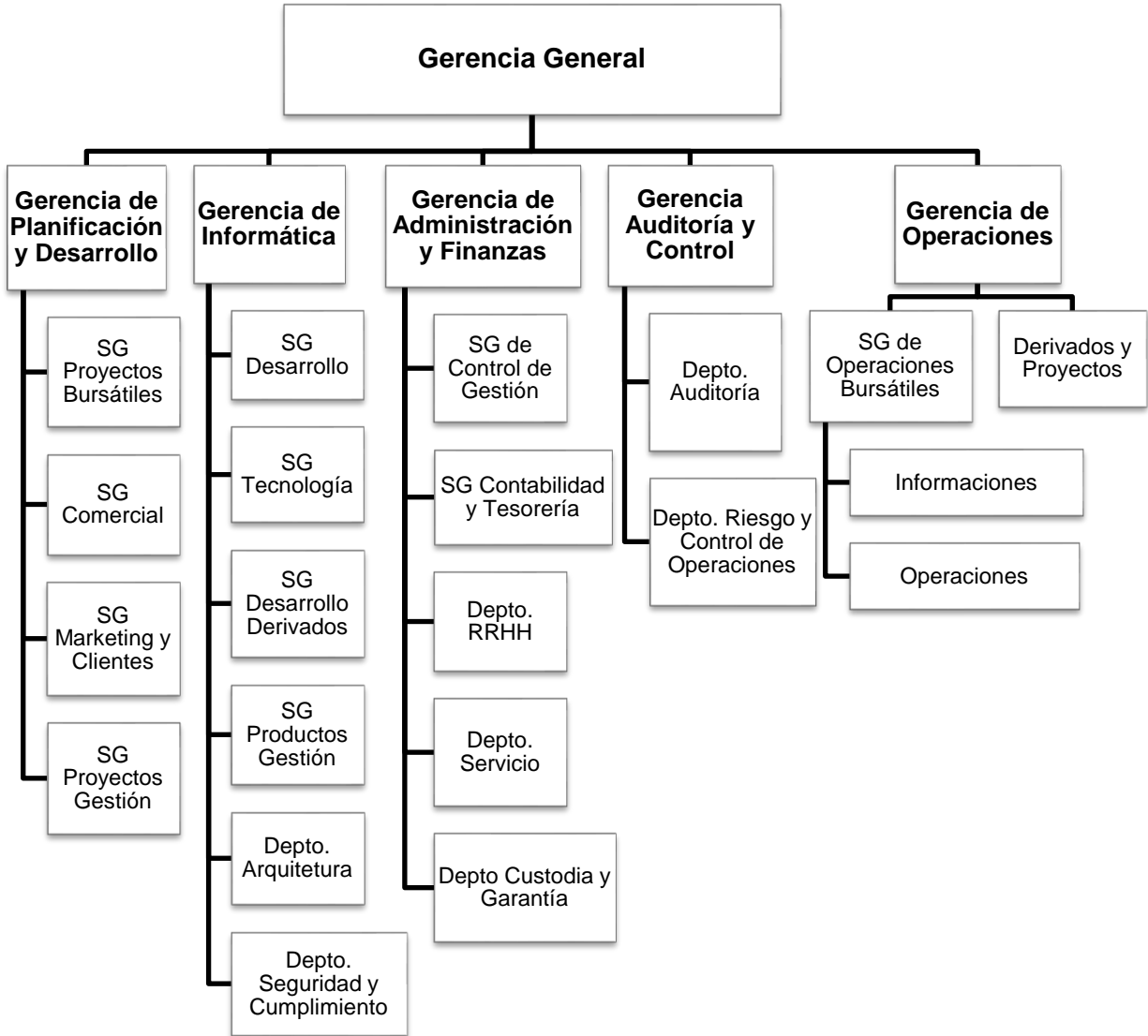
⁷ Índice General de Precios de Acciones: variación promedio de la mayoría de las acciones de la BCS.

⁸ Índice sobre las 10 empresas más transadas en la Bolsa de Comercio de Santiago que cotizan en los mercados externos.

1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

En la siguiente figura se ilustra la composición organizacional de la empresa. Las gerencias centrales del negocio dentro de los servicios que la BCS entrega, están la Gerencia de Planificación y Desarrollo, la Gerencia de Informática y la Gerencia de Operaciones, quienes brindan las plataformas físicas, legales y tecnológicas para Corredoras de Bolsa. Las gerencias de Auditoría y Control y de Administración y Finanzas están asociadas al soporte operativo y de control de la empresa.

Ilustración 4: Áreas de La Bolsa de Comercio de Santiago



Fuente: Bolsa de Comercio de Santiago

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto se lleva a cabo en la empresa de La Bolsa de Comercio de Santiago. Empresa que ha tenido un aumento considerable y permanente en el número de transacciones y servicios que brinda a las Corredoras de Bolsa y a otras instituciones financieras. Para hacer de esto una oportunidad de mejora, se ha querido impulsar desde la Alta Gerencia una “política global de mejoramiento de prácticas”, tomando parte de esta responsabilidad la Subgerencia de Control de Gestión. Con ello, esta área ha mirado en primer lugar al proceso de facturación, pues desde la misma Alta Gerencia, se tiene la necesidad de tener mayor acceso a la información y en forma oportuna como apoyo a la toma de decisiones. Por tanto, al solicitarse a la Subgerencia de Control de Gestión reportes de estado de cumplimientos de pagos, facturación asociada a clientes e hitos pendientes de facturación, ésta última se ha encontrado con dificultades de responder a las peticiones expuestas.

Se tiene entonces que al momento de requerirse información referente a los procesos de facturación, se han presentado dificultades para acceder en forma rápida y eficiente a ella. Al intentar buscar las causas asociadas a éstas, se ha tenido la impresión de que el proceso en sí presenta algunas ineficiencias y existen oportunidades de mejora interesantes de abordar y que podrían ser causa de la poca visibilidad de la información necesaria para la organización.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

En el Área de Facturación a Proveedores y el Área Facturación a Clientes de BCS, se reciben y se envían documentos de distinto tipo que deben contabilizarse, para registrar costos, ingresos e impuestos que la empresa incurre. Entre estos documentos están las facturas de proveedores y/o boletas de compra⁹, las boletas de honorario¹⁰, las facturas de clientes¹¹, las notas de crédito¹², y las notas de débitos¹³.

En el último tiempo, en las áreas que se vinculan con el proceso de facturación como la Subgerencia de Control de Gestión y la Subgerencia Comercial, se tiene la impresión de que existen falencias y grandes oportunidades de mejora en el proceso, por cuanto existen, en primer lugar, dificultades para acceder al estado de las facturas y escasa visibilidad de la información contenida en ellas. Estas subgerencias declaran la

⁹ Boletas de Compra: documentos que se reciben para contabilizar impuesto y gasto de un servicio o bien ocupado

¹⁰ Boletas de Honorarios: documento para reconocer impuesto y pagar servicios de personal externo entregados a la empresa

¹¹ Facturas de Clientes: documento emitido para contabilizar impuesto e ingreso de un servicio entregado

¹² Notas de Crédito: documento que cumple la función de una factura, pero que se utiliza para disminuir o anular un monto facturado no correspondiente

¹³ Notas de Débito: documento que cumple la función de una factura, pero se emite para aumentar el monto facturado

disponibilidad de la mayoría de la información solo en papel y un bajo nivel de respaldo electrónico.

Esta baja visibilidad y disponibilidad de información dificulta la elaboración de informes y reportes en tiempo real destinados a la Alta Gerencia, quien realiza la toma de decisiones de la empresa. Los procesos de facturación entregan información sobre los egresos e ingresos que son esenciales para dicha toma de decisiones y una demora en la disponibilidad de la información la afecta significativamente. Visto de otra manera, un mayor acceso a la información, permitiría una mejor toma de decisiones; oportunidad que el proyecto quiere aprovechar.

Además de ello, se puede observar que en los procesos de facturación se incurre en tareas de validación y de digitación de manera repetida, lo que implica una evidente duplicación de esfuerzos, y adicionalmente existen cuellos de botella en la digitación y acceso a los sistemas. Tampoco se dispone de puntos de control estandarizados que permitan una adecuada retroalimentación de la evolución del proceso. Por último, existe poca medición del desempeño y prácticamente no existen indicadores de rendimiento. Por lo tanto no se tiene una clara visión de cómo se está llevando a cabo este proceso y dónde se producen sus principales ineficiencias.

Bajo estas justificaciones, el proyecto desarrollará un diseño de mejora para ayudar en el perfeccionamiento de las prácticas al interior de la BCS, entregando un rediseño a los procesos que logre estandarizar y automatizar las tareas contenidas en ellos, y mejorando correspondientemente la eficiencia y la visibilidad de la información.

1.4 OBJETIVOS

Se presentan a continuación el objetivo general y los objetivos específicos por los cuales el proyecto de rediseño se guía para cumplir satisfactoriamente los requerimientos de la BCS.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar la eficiencia y visibilidad de información a los procesos de facturación en Bolsa de Comercio de Santiago, mediante la metodología BPM.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Revisar estado del arte del rediseño de procesos de negocio, para seleccionar una adecuada metodología para el proyecto.
- II. Diseñar y analizar la situación actual de Facturación a Proveedores y de Facturación a Clientes. Incluyendo documentación de los procesos y mediciones de sus atributos en BPMN¹⁴.

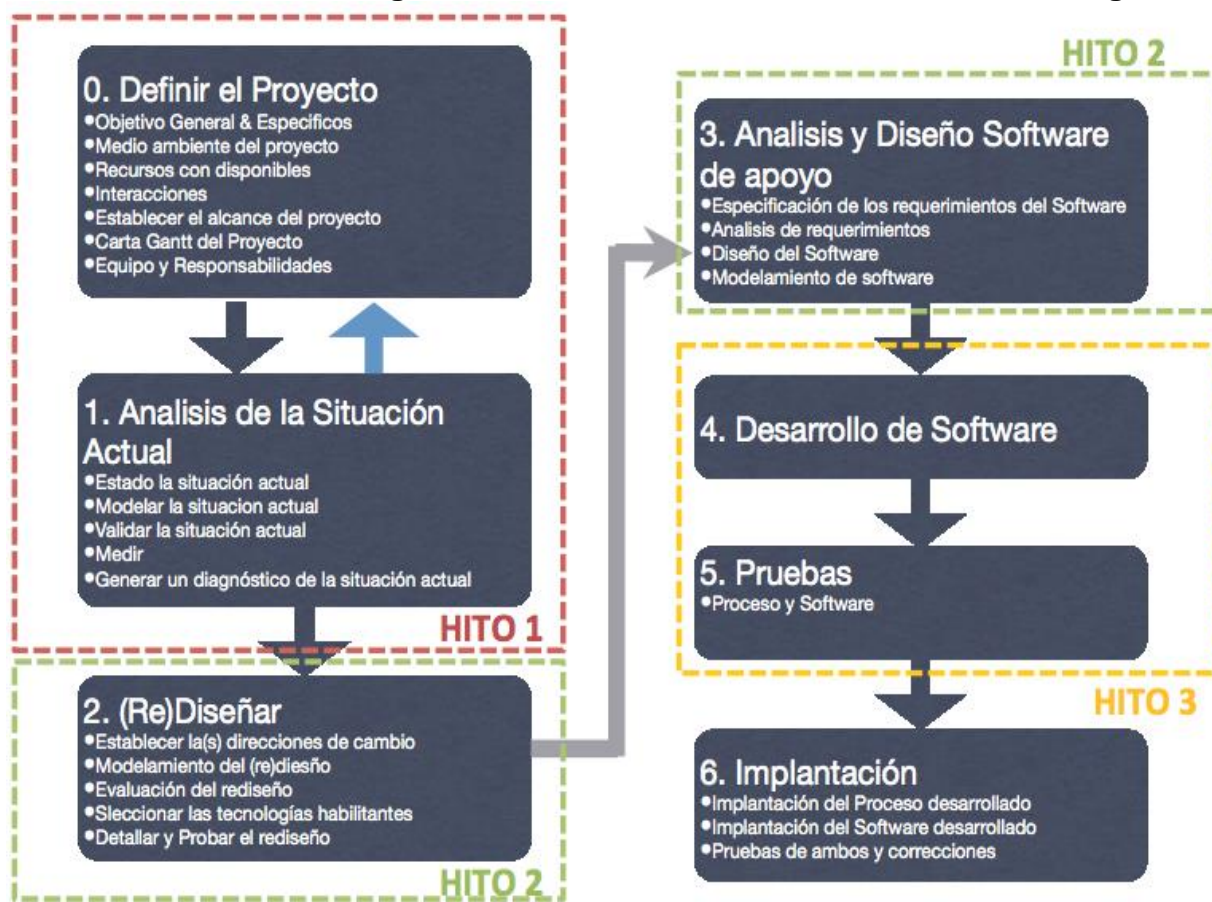
¹⁴ Business Process Modeling Notation: es una notación para diagramar procesos de manera estándar y universal. Ver CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

- III. Rediseñar los procesos de Facturación a Proveedores y de Facturación a Clientes.
- IV. Evaluar de manera estimada las nuevas mediciones a los procesos rediseñados.
- V. Diseñar interfaces para software de apoyo a los procesos rediseñados, proponiendo con ello un *workflow* estandarizado y automatizado.
- VI. Identificar posibles riesgos del proyecto.
- VII. Proponer un trabajo futuro para la empresa.

1.5 METODOLOGÍA

La metodología escogida se basa en la metodología *Business Process Management* (BPM), pero considera concretamente lo propuesto en el curso IN5502 Diseño de Procesos de Negocio, dictado en el Departamento de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Chile, que se muestra en la ilustración 5. Esta elección se ha adoptado porque permite, a juicio del autor cumplir de buena forma con los objetivos específicos que el proyecto contempla. Además de ser una síntesis práctica de lo esencial a las metodologías de rediseño.

Ilustración 5: Metodología BPM del Ramo de Diseño de Proceso de Negocio



Fuente: Dpto. Ingeniería Civil Industrial - Ramo de Diseño de Proceso

Las etapas de la metodología son:

I. Definir el Proyecto

En primer lugar se deben definir los objetivos generales y específicos del proyecto, basándose en los problemas que ha motivado la realización del mismo. Para esto se debe como primer paso, entender el contexto en que el proyecto se lleva a cabo, considerándose la institución que lo acoge, que en este caso es la BCS y la industria en que está inserta, los mercados financieros y las empresas tipo “bolsa de valores”.

También es parte de la definición del proyecto, el entender cuáles son las líneas de negocio, la estructura organizacional y sus objetivos estratégicos, identificando luego, cuál es el área contraparte y qué rol cumple dentro de la empresa.

Se debe considerar qué recursos y ámbitos de acción se dispone para poder llevar a cabo el proyecto de rediseño, delimitando el alcance que se desea para su desarrollo y qué problemas o ámbitos de problemas pretende la contraparte solucionar. Con el alcance del proyecto bien definido, se elabora una Carta Gantt (ver ANEXO A) que abarca teóricamente los plazos y tareas que se desarrollarán.

II. Análisis de la Situación Actual

Levantamiento de la situación actual. Para poder levantar y descubrir efectivamente cómo es la situación actual, el proyecto debe nutrirse de distintas fuentes y metodologías de levantamiento. En primer lugar, la herramienta utilizada son las entrevistas y reuniones con los involucrados en los procesos de facturación. En paralelo se debe también identificar roles y actores dentro del proceso y sus correspondientes responsabilidades.

Todos los levantamientos anteriores deben entregar la información suficiente para modelar en BPMN los procesos y con ello tener un mapa de la situación actual. Este modelo se debe validar con los involucrados, pues es fundamental como base para las etapas posteriores. Una vez validado el levantamiento, se deben cuantificar las variables involucradas en el proceso, como tiempos de respuestas, fallas, costo para la empresa de la hora-hombre, y otras variables que surjan como importantes en el desarrollo del proyecto lo cual se denomina las mediciones y las métricas asociadas. Finalmente se evalúan las métricas según situación actual.

Lo anterior permite generar un diagnóstico de la situación actual, detectando problemas, causas e impactos de estos en el proceso y en la organización. Las mediciones permiten identificar las problemáticas, para luego evaluar cuáles se podrían enfrentar y mejorar con el rediseño.

III. [Re]Diseñar

En esta fase de la metodología se deben establecer las directrices de cambio que llevarán a que los procesos de facturación de la Bolsa de Comercio de Santiago puedan mejorar en su desempeño. Se debe modelar y diagramar el rediseño, incluyendo

métricas esperadas de desempeño asociadas a las mediciones del levantamiento. El rediseño se evalúa y analiza con los involucrados, y las tecnologías que permiten hacer las tareas se identifican. La nueva forma de hacer las cosas se debe detallar a nivel de cada tarea y procedimiento.

IV. Análisis y Diseño Software de apoyo

Finalmente como apoyo al rediseño, se diseñará un *workflow* de un software de apoyo, a nivel de interfaces propuestas, para una futura implementación si es que la empresa lo desease. Es decir, de las interfaces se pueden desprender luego los requerimientos y casos de usos del software que soporte el rediseño.

Las etapas que de Desarrollo de Software, Pruebas e Implantación no se consideran en el desarrollo del proyecto.

1.6 ALCANCES

El proyecto de mejora a los procesos de facturación, tanto de proveedores como de clientes, abarca todas las tareas y subprocesos que se aplican a los documentos asociados a la facturación que se gestionan en el Área de Facturación a Proveedores, Área de Facturación a Clientes y Área de Tesorería.

En el trabajo de análisis de situación actual y posterior rediseño se incluirán todas las tareas y subprocesos de la facturación a proveedores, esto es, desde la entrada de los documentos hasta la realización de su pago, pasando por sus respectivos registros en los sistemas contables y revisiones previas. No se consideran por tanto los pagos que el Área de Tesorería realiza para efectos de sueldos, dietas de directorio u otros similares.

De la misma manera, se realizará un levantamiento y rediseño a la facturación a clientes, abarcando desde que se reciben las solicitudes de facturación hasta que se reciben los pagos y se registran, pasando por la cobranza de los documentos que corresponda y los distintos tipos de facturación que la empresa presenta, manual y electrónica.

El proyecto abarca entonces, la proposición de una mejora a los procesos que sean levantados a nivel de diseño, proponiendo diagramas que permitan en un futuro implementar el rediseño propuesto. No se incluirán las implementaciones de estas propuestas, sólo el diseño.

Finalmente, el proyecto propondrá también un diseño de software de apoyo, a nivel de interfaces, para generar una guía que permita en un futuro hacer los requerimientos y casos de uso del mismo, con la finalidad de implementar el *workflow*. Estas interfaces se detallarán distinguiendo roles participantes y las distintas fases de los procesos.

1.7 RESULTADOS ESPERADOS

Dado cada uno de los objetivos específicos del proyecto, se desprenden los resultados esperados en los entregables que se pasan a enumerar.

Objetivo Primero: Revisar estado del arte del rediseño de procesos de negocio, para seleccionar una adecuada metodología para el proyecto.

- Elección de metodología para el proyecto.
- Descripción en detalle de la notación BPMN para diagramar procesos, considerando los distintos elementos las funcionalidades los mismos.

Objetivo Segundo: Diseñar y analizar la situación actual de Facturación a Proveedores y de Facturación a Clientes. Incluyendo documentación de los procesos y mediciones de sus atributos en BPMN.

- Generación de un diseño de la situación actual, diagramada en BPMN, considerando una documentación da cada una de las tareas contenidas en los procesos.
- Realización de un diagnóstico de situación actual, con mediciones a los atributos de los procesos, y la definición de sus métricas correspondientes.
- Listados de oportunidades de mejora dado las mediciones anteriormente descritas.

Objetivo Tercero: Rediseñar los procesos de Facturación a Proveedores y de Facturación a Clientes.

- Diagramas BPMN de rediseño a la Facturación a Proveedores y a la Facturación a Clientes, luego de su análisis en conjunto con los usuarios y responsables de los procesos.
- Documentación de cada una de las tareas propuestas, al interior de los nuevos procesos, detallando los procedimientos y nuevas formas de trabajo.

Objetivo Cuarto: Evaluar de manera estimada las nuevas mediciones a los procesos rediseñados

- Análisis y evaluación de las métricas, bajo los supuestos de implementación del rediseño. Obtención de porcentajes de mejora en cada una de las métricas definidas.

Objetivo Quinto: Diseñar interfaces para software de apoyo a los procesos rediseñados, proponiendo con ello un *workflow* estandarizado y automatizado.

- Diseño de las interfaces que representen la primera etapa de un diseño de un software que pueda dar soporte al rediseño.

Sexto Objetivo: Identificar posibles del proyecto

- Identificación de los principales riesgos a los que se expone el proyecto.

Séptimo Objetivo: Proponer un trabajo futuro para la empresa.

- Proposición de un trabajo futuro, con definiciones de temas importantes a considerar para el éxito del mismo.

CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se verá el marco conceptual que el proyecto tiene en consideración al diseñar mejoras en la facturación de la Bolsa de Comercio de Santiago.

En primer lugar, los proyectos de mejora a **procesos**, deben tener claramente descrito lo que son y cuáles son las finalidades para la organización que lo alberga. Existen muchas definiciones de procesos, pero la exposición de los principales conceptos contenidos en ellos, se pueden describir de la siguiente manera: en el ámbito de la empresa, un proceso involucra una transformación de elementos de entradas en elementos de salida, mediante una sucesión de tareas o actividades que se ordenan lógicamente en el espacio y en el tiempo. El proceso es gatillado por eventos externos a él, que le impulsan a comenzar y/o a continuar (en determinados momentos de espera). Similar se describe en [8].

Dada la innegable importancia que los procesos tienen para las empresas, sobre todo que en los últimos años se ha adquirido mayor conciencia de su gravitación, surgen diversas metodologías asociadas a mejorarlos con variados enfoques y en distintos contextos. Algunas de estas metodologías son la “Total Quality Management”, ver [9], [10] y [11]; “Lean Management”, orientada a procesos productivos, utilizando el mapa de flujo de valor como guía principal para desprenderse de las imperfecciones en los procesos, para investigar más ver [12], [13] y [14]; “Six-Sigma”, que utiliza herramientas de gestión y de estadísticas para reducir la variabilidad de sus productos terminados, ver más en [15], [16] y [17]; “Reingeniería de Negocios”, ver [1], [5] y [18]; y la metodología “Business Process Management”, la que se describirá en detalle durante el capítulo, con más detalle en [19], [20] y [21]. No obstante, todas comparten un mismo fin, mejorar la forma de hacer las cosas. Bajo este mismo objetivo y sintetizando muchos de los conceptos que estas metodologías fueron adquiriendo, surge como disciplina de la Ingeniería Industrial, la Gestión de Procesos de Negocio. También denominado *Business Process Management*, BPM.

Esta disciplina involucra diseños de mejoras, implementaciones de mejoras, nuevas formas de relacionarse con los usuarios de los procesos y tecnologías de información y comunicaciones de apoyo. Pero, en lo tocante al presente proyecto y su alcance, se considera con mayor énfasis la parte de esta disciplina referente al *diseño*. Los procesos de negocio deben ser diseñados y rediseñados antes de poder concretarse en mejoras. A este ámbito de la disciplina BPM se le denomina Diseño de Proceso de Negocio y es el marco conceptual del rediseño que el proyecto se propone.

En lo que sigue del capítulo, se describen los conceptos que dan forma a las metodologías del Re-Diseño de Proceso de Negocio. Se describe también a través de una reseña histórica, el contexto que lo ha llevado a convertirse en una importante rama de la Ingeniería.

2.1 REDISEÑO DE PROCESO DE NEGOCIO

El rediseño de proceso de negocio es un enfoque sistemático para la gestión y mejora de negocio de una organización mediante la gestión activa y coordinada de todos los aspectos de la especificación, diseño, implementación, operación, medición, análisis y optimización de procesos de negocio con el fin de cumplir eficaz y eficientemente los objetivos de negocio, según se describe en [20].

Mediante el rediseño se pretende alinear la estrategia de la empresa con la verdadera forma de hacer las cosas, los procesos y encontrar en eso un apoyo en las tecnologías habilitantes que permitan a las personas hacer las cosas de mejor manera, es decir, siguiendo la estrategia.

Los objetivos del Rediseño de Procesos se agrupan en tres ámbitos y dependiendo del contexto en que cada proyecto de rediseño se sitúe, se tendrán uno u otro, o combinaciones de estos. Se describen como en [8] de la siguiente manera.

- **Adaptación a Los Cambios del Entorno**

Lograr o mejorar la “agilidad de negocio” de la organización. Este objetivo contempla que los procesos se realicen de manera tal que la organización pueda adaptarse rápidamente a los cambios en las preferencias de sus clientes, aspectos legales, condiciones de contratos con proveedores y todo tipo de factores que alteren el entorno.

- **Eficiencia**

La eficiencia se describe como el concepto de hacer las cosas consumiendo el mínimo posible de recursos requeridos en el proceso, de manera tal que los resultados obtenidos no se vean afectados.

- **Eficacia**

La eficacia es la capacidad de lograr los objetivos estratégicos que la organización se propone. Con este objetivo se intenta que las cosas se hagan lo más cercano posible a lo realmente se quiere que se hagan.

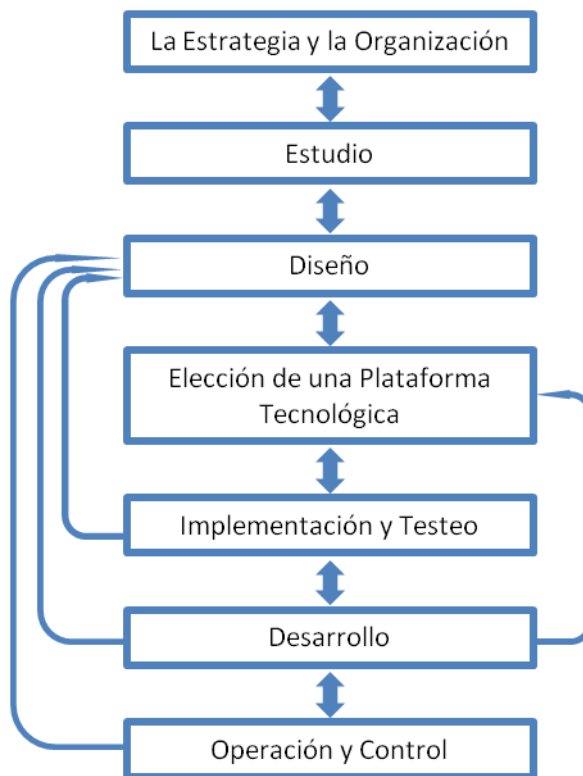
Para un mejor entendimiento del Rediseño de Proceso, y el cómo se ha ido desarrollando el conocimiento académico al respecto, se presenta con una reseña histórica. Esto ayuda tener una idea general y temporal, del marco teórico con el que el proyecto se apoya, como se contextualiza también en [4].

Finalmente, en la presente sección se describe la metodología *Business Process Management*. Que sintetiza y abarca lo esencial del rediseño de proceso de negocios y de las distintas metodologías que se exponen en la reseña.

2.1.1 Metodología de Business Process Management

Esta metodología es presentada en el libro de Mathias Weske, **Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures**, y es descrita como la metodología en la que se basa e inspira finalmente la metodología aplicada. Contempla 7 etapas que abarcan de manera integral lo que constituye el rediseño de proceso de negocio. Esta metodología se muestra en la siguiente ilustración, luego se describe.

Ilustración 6: Metodología Bussines Process Management



Fuete: Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures [21]

Las etapas de la metodología son:

- **Nivel Estratégico y Organizacional**

Para partir con un rediseño se debe analizar en primer lugar el contexto estratégico que vive la organización, tanto a nivel interno como externo. Entender qué hace y cómo agrega valor a la empresa que se enfrenta. Este contexto determinará finalmente qué es lo que se acerca o aleja de los objetivos estratégicos de la organización. Es una primera mirada general e introductoria.

- **Estudio**

Luego de tener el contexto general, se debe adentrar en los procesos que se llevan a cabo en la organización, es el cómo agrega valor y provee de bienes y/o servicios al mercado, centrándose en los procesos que se quieren mejorar. En esta etapa se establecen los objetivos del proyecto, se define el equipo que lo realizará y la información referente a los procesos involucrados. Los procesos se descubren mediante entrevistas, visitas a terreno, observación y documentación disponible. También se debe recabar la información de cómo lo hacen otras empresas.

- **Diseño**

En esta etapa la información es analizada, consolidada y representada como un modelo de proceso de negocio. Luego, con ello se desarrolla un modelo objetivo que permita cumplir con los objetivos estratégicos de mejor manera. A nivel organizacional, pueden surgir con este nuevos roles y/o nuevas competencias que deben proponerse.

- **Elección de una Plataforma Tecnológica**

En la etapa de elección de una plataforma tecnológica, se considera el modelo objetivo antes diseñado y sus requerimientos de flujos de información y/o datos relevantes. Se selecciona entre la amplia gama de plataformas tecnológicas como sistemas de requerimientos de materiales, *workflow*, arquitecturas orientadas a servicios, etc.

- **Implementación y Testeo**

En esta etapa se implementa a nivel de prototipo. En el desarrollo del prototipo se debe considerar los aspectos funcionales y requerimientos que el nuevo diseño del proceso contempla. Se elabora el prototipo y se prueba, considerando tanto los componentes tecnológicos como los procesos y las tareas nuevas.

- **Desarrollo**

Las mejoras son llevadas a la realidad. Se pasa del prototipo a la ejecución de las tareas y tecnologías de apoyo en los procesos de la empresa. Los temas operacionales también deben ser tomados en consideración, como la capacitación del personal y su nueva configuración de roles.

- **Operación y Control**

Esta es la última etapa y forma parte de la mejora continua de los procesos. Una vez instaladas las mejoras y rediseños, los procesos y tecnologías de apoyo deben ser monitoreadas y controladas para que en conjunto con los resultados obtenidos, se vuelva a diseñar otras mejoras y así sucesivamente en un ciclo virtuoso llamado "mejora continua".

2.2 BPMN

La notación Business Process Modeling Notation, es una notación estándar, enfocada a ser entendida por toda la organización, ver [7]. Su función es diagramar los flujos de tareas que dan forma a un proceso. Da cuenta de todas las tareas que se le realizan al input para que se transforme en un output, incluyendo un orden temporal en las actividades y eventos que en éste ocurren. Tiene como finalidad entonces, automatizar los procesos a partir de los diseños gráficos y fáciles de entender, sin por ello dejar de lado la componente técnica.

Esta notación fue desarrollada en el instituto Business Process Management Initiative en 2004 ante la necesidad que se tenía de generar una notación estándar y para ser entendida por todos los participantes del negocio, desde los altos ejecutivos hasta los técnicos e ingenieros que implementan nuevos procesos. Con lo cual se quería estrechar la brecha entre los que diseñan la automatización del procesos y los que implementan estos diseños, ver [8]. Es decir, entre la capa de negocio y la capa de tecnologías. El 2005 se responsabiliza de la mantención de la notación al Object Management Group [OMG], quien administra además otros estándares y notaciones relacionadas.

Desde ese momento en adelante, en el OMG se han desarrollado versiones actualizadas de la notación, hasta hace tres años, el 2010, cuando se oficializó la versión 2.0. En esta nueva versión se consideró apropiado cambiar el nombre a Business Process Model and Notation, por abarcar mejor lo que esta herramienta es: Modelos de procesos de negocio y notación.

A continuación se presentan el concepto de automatización al que apunta el BPMN y que forma parte importante del BPM. De esta forma se puede contextualizar mejor y entender porqué en la actualidad se ha establecido como la más utilizada, tanto en la industria como en la academia.

2.2.1 Automatización de los Procesos

Para entender la automatización de un proceso, se debe considerar que los procesos se sitúan en tres ámbitos: la estrategia de la empresa, los trabajadores de ésta y la infraestructura y tecnología en que la organización se apoya. Este aspecto ya se describió en el comienzo del capítulo, pero se vuelve a presentar para enfocarse en la relación que se establece entre la capa de tecnología y la capa de las personas.

Un proceso no automatizado, o con bajo nivel de automatización, tiene una relación con la capa de tecnología tal, que los usuarios deben guiar paso a paso al proceso y tienen la responsabilidad de establecer cada vez cuál es el flujo de tareas que se deben seguir. En cambio, si el proceso se automatiza, o aumenta su nivel de automatización, el ordenamiento lógico de las tareas y el soporte de éstas, queda supeditado a un soporte tecnológico, que integra al proceso y lo estructura.

El flujo de tareas que se denomina también *Workflow*, tiene un control central provisto por el software de apoyo que es responsable de dirigir a los usuarios del proceso, así

como también, es responsable de dirigir las interacciones con sistemas externos. Ver sección de Automatización de [8]. El Control de Flujo Central, es denominado también como el Process Engine, Motor de Proceso.

Queda de esta manera la capa de tecnología conteniendo al proceso, albergando sus variables intrínsecas y permitiendo tener reportes en tiempo real sobre el desempeño de éste.

2.2.2 Detalle de Notación BPMN

Descrito el contexto y utilidad de la notación, se expone en mayor detalle su contenido. En todo proceso hay que hacer cosas, para ello se tienen las “actividades”, como principal elemento de un proceso. Pero además, estas actividades se harán bajo ciertas condiciones, “Gateways” y ocurrirán algunas cosas externas que afectarán al proceso, lo que dará origen a los “eventos”. Estas tres clases de elementos conforman la primera categoría de objetos del BPMN, los Objetos de Flujo.

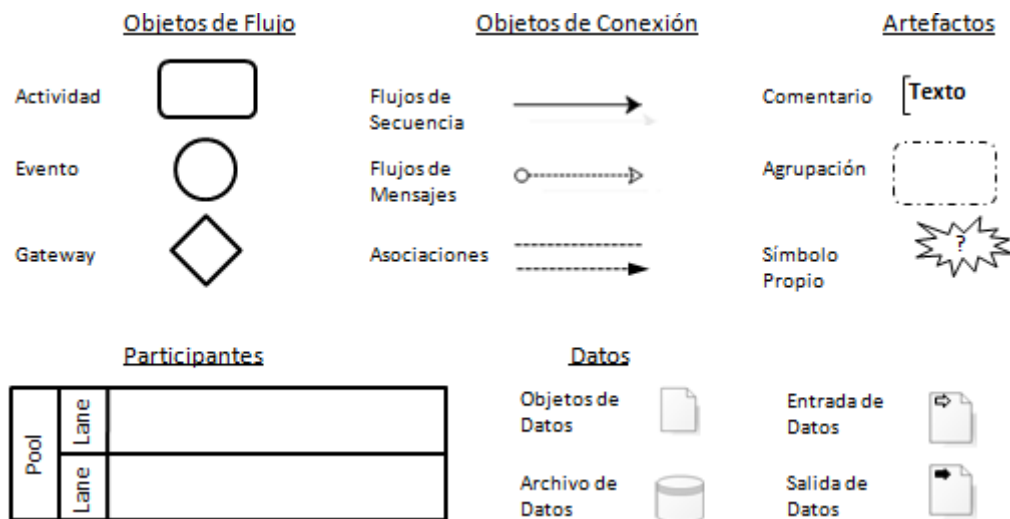
En un proceso existen participantes, que interactúan y realizan tareas específicas. Los participantes pueden ser distintas organizaciones y distintos roles al interior de ellas. Se tienen entonces los Lanes (rol o área responsable dentro de una organización), y los Pool (Organizaciones o entidades participantes). La segunda categoría de objetos son por tantos los Swimlanes, o también llamados en español como Participantes.

Los Objetos de Flujo tienen un ordenamiento lógico y temporal, además de responder a una interacción con los distintos participantes. Para ilustrar este ordenamiento se tienen los Objetos de Conexión.

Para tener diagramas detallados y con información complementaria se tienen los Artefactos, la cuarta categoría de objetos. Permiten añadir texto, imágenes, agrupar tareas, etc.

Finalmente, y como adición de la nueva versión 2.0, se tienen en una quinta categoría de datos que simbolizan los documentos, las salidas y entradas de datos y las bases de datos, tal como se ilustra en la figura de página siguiente. En primera instancia se muestran las categorías generales, y luego se describen en más detalle a continuación.






Ilustración 7: Elementos Básicos de BPMN 2.0





Fuente: Manual de Referencia y Guía Práctica, 2012, BPMN 2.0.







Estos elementos básicos se descomponen en distintos tipos más específicos, especialmente los de la categoría Objetos de Flujo. Se describirán los principales Objetos de Flujo, los que se utilizan ampliamente en el proyecto. Para encontrar la completitud de símbolos y sus detalles, ver [8] y [22].

- **Principales Actividades en BPMN**





-  Tarea Simple: Representa en forma genérica una actividad, sin especificaciones de tipo de tarea que se tiene.
-  Tarea Manual: Se utiliza para ilustrar que la actividad se realiza sin apoyo de un software o interfaz. La actividad la lleva a cabo el usuario con sus propias manos. Por ejemplo: “Recopilar facturas del mes”, “Llamar por teléfono al Jefe de Contabilidad”, etc.
-  Tarea Usuario: La actividad es realizada por el usuario frente a una interfaz. Se apoya en un software que interactúa con el ejecutante, que le permite realizar la tarea. Por ejemplo: “Digitar las facturas en el sistema contable”, “Imprimir factura impaga”, etc.
-  Tarea de Servicio: La actividad es realizada por un software o sistema, sin participación de un usuario directamente. Son realizadas en forma automática. Por ejemplo: “Generar copia del archivo”, “Procesar cuentas contables en el sistema”, etc.
-  Tarea de Envío: Representa la activada de enviar o entregar algún documento, objeto, archivo o información a otro usuario. Por ejemplo: “Enviar facturas a Analista”, “enviar mail de confirmación”, etc.


-  Tarea de Recepción: Es la contraparte de la anterior, y representa la actividad de recibir algún objeto o información. Por ejemplo, “Recibir documentos”, “recibir mail”, etc.
-  Subproceso: Ilustra que dentro del proceso, se lleva a cabo un subproceso.

- **Principales Eventos de Inicio en BPMN**


-  Evento de Inicio Simple: Ilustra el inicio de un proceso, sin especificar el tipo de evento que le da lugar.
-  Evento de Inicio mediante Mensaje: Representa el comienzo de un proceso al recibirse un mensaje que lo gatilla. Por ejemplo: Comenzar al recibirse un mail.
-  Evento de Inicio Temporal: Es el comienzo de un proceso gatillado por un horario (o fecha) especificado. Por ejemplo: Comenzar cuando sean las 11:00 a.m.
-  Evento de Inicio Condicional: Representa el inicio de un proceso al cumplirse una condición determinada. Por ejemplo: Iniciar un subproceso al registrarse más de 10 productos defectuosos en el día.
-  Evento de Inicio mediante Señal: Se comienza con el proceso al recibirse una señal o aviso que gatilla una tarea inicial. Por ejemplo: Comenzar cuando se visualice la señal de contenedor lleno.
-  Evento de Inicio Múltiple: Puede darse cualquiera de los eventos anteriores.


- **Principales Eventos Intermedios en BPMN**


-  Evento Simple: El proceso se detendrá a la espera de un evento que lo iste a continuar. Este símbolo es genérico y no representa un evento específico.
-  Evento de Mensaje: Representa el evento de un mensaje externo que una vez recibido, permite continuar con el proceso. Por ejemplo: Continuar al recibirse un mail.
-  Evento Temporal: Ilustra la espera del proceso hasta un horario (o fecha) determinado. Por ejemplo: Continuar con el proceso cuando sea el 5 de cada mes.
-  Evento de Señal: Representa la espera del proceso hasta que se produzca una señal externa que lo iste a continuar. Por ejemplo: Proseguir al visualizarse que la máquina está en funcionamiento.


 Evento Condicional: Es un evento que representa la espera del proceso hasta que se cumpla una condición determinada. Por ejemplo: Continuar cuando el documento recibido sea de una categoría determinada.

- **Principales Eventos de Término en BPMN**


 Evento de Término Simple: Ilustra el fin de un proceso en forma genérica.


 Evento de Término con envío de Mensaje: Este evento representa al término de un proceso es enviado un mensaje a algún participante. Por ejemplo: Terminar un proceso con el envío de un mail de aviso a un participante.


 Evento de Término por Error: Es la culminación de un proceso dado que ha ocurrido un error. Por ejemplo: Se determina que la factura recibida presenta un error irreparable y debe terminarse su proceso.


 Evento de Término Múltiple: Representa el término de un proceso dado cualquier evento de los anteriores.

- **Principales Gateways (Compuertas) en BPMN**

 Compuerta Exclusiva: Ilustra una decisión basada en datos, y se decide por un camino entre un conjunto de posibles. La decisión tiene una pregunta implícita que es respondida según corresponda por los caminos que se tienen. Por ejemplo: “¿Factura se encuentra impaga?”; “Si”; “No”. Teniéndose que las respuestas determinarán por donde sigue el flujo. Esta compuerta también se usa para converger flujos divergentes y permitir que se reunan. En este último caso, avanza al llegar el primer flujo.

 Compuerta Inclusiva: Representa la decisión basada en el cumplimiento de una condición que puede ser verdadera en varios casos. Por ejemplo: “¿Qué tipos de errores se detectaron?”; “Error en cuentas contables”; “Error en monto facturado”; “Error en fecha”; etc. Se tiene entonces que pueden haber más de un error, y que el flujo de trabajo puede seguir más de un camino. En su uso de convergencia, esta compuerta reunirá a todos los flujos que estén activos antes de avanzar en uno solo.

 Compuerta Exclusiva basada en Eventos: Se decide el camino a seguir al ocurrir un evento, dentro de un conjunto de posibles eventos.

 Compuerta Paralela: Divide el flujo de trabajo en forma paralela, generando varios caminos a seguir, que luego deben converger todos a uno solo usándose para ello la misma compuerta como convergencia.

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

El presente capítulo refleja lo fue la aplicación de la metodología durante el proyecto, desde el análisis de la situación actual, diagnóstico, rediseño y lo referente al diseño del software mediante la propuesta de interfaces basadas en el rediseño.

Para el desarrollo del proyecto se escoge la metodología de rediseño entregada en el curso de Diseño de Proceso de Negocio, del Departamento de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Chile, que a su vez se basa en la metodología de Business Process Management.

Esta elección está basada en la síntesis práctica de la metodología, al rescatar lo esencial y de mayor utilidad del BPM. En el desarrollo de la metodología escogida se distinguen cinco etapas que serán descritas a lo largo del capítulo. Estas etapas son Definir el Proyecto; Análisis de la Situación Actual (se separará en tres: Estado de la Situación Actual, Modelación de la Situación Actual, y Mediciones y Diagnóstico a la Situación Actual); Rediseño a la Situación Actual; y finalmente, Diseño de Software de Apoyo. Se presentan entonces el desarrollo de cada una de estas etapas a continuación.

3.1 DEFINIR EL PROYECTO

La Bolsa de Comercio de Santiago cuenta con las líneas de negocio mencionadas en el punto 1.- de este informe, las cuales representan los ejes directrices de los servicios que ofrece. Como toda empresa de servicios, debe generar los documentos necesarios para establecer legalmente la deuda que se genera con el cliente, al recibir una prestación. Así mismo con los proveedores, solo que en este caso la deuda se genera del lado de la BCS, quien debe pagar por los bienes y servicios entregados donde la BCS es cliente. Este documento es la factura, que como comprobante legal tiene por propósito contabilizar el IVA asociado.

En la gestión de estos documentos están basadas las estimaciones de ingresos y egresos que la Alta Gerencia necesita para la toma de decisiones de la empresa. Dado este contexto, la Subgerencia de Control de Gestión necesita frecuentemente saber los estados de las facturas de los servicios brindados y en este cometido ha encontrado grandes dificultades en la accesibilidad y disponibilidad de la información. Al investigar preliminarmente sobre la causa del poco acceso a la información del proceso de facturación a Clientes, la Subgerencia de Control de Gestión se ha acrecentado la noción de se está frente a un proceso poco automatizado y con muchos pasos realizados en forma manual, además de archivar la información en papel y ser de difícil acceso.

Sumado a esto, como se menciona en el primer capítulo del presente informe, la Bolsa de Comercio de Santiago se halla implementando una política global de mejoramiento de sus prácticas. De esta manera el proyecto se define en un contexto que pretende investigar e identificar oportunidades de mejora en los proceso de facturación,

proponiendo su automatización, con la finalidad que se ejecute de manera de hacer visible la información del mismo.

El proyecto tiene un alcance que abarca desde la identificación y detalle de las problemáticas, mediante el levantamiento y diagnóstico, hasta la elaboración de interfaces que reflejen las funcionalidades de un software de apoyo.

3.2 ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Al calcular promedios del 2012, se tiene que en la BCS se procesan aproximadamente 300 facturas de proveedores y 600 facturas de clientes al mes. Esta labor se lleva a cabo en la Subgerencia de Contabilidad y Tesorería de cual depende el Área Facturación a Clientes, el Área de Facturación a Proveedores y el Área de Tesorería.

El Área de Facturación a Proveedores se encarga del registro de las facturas enviadas por los proveedores, para su reconocimiento como cuenta por pagar y un IVA débito asociado al bien o servicio comprado por la BCS.

El Área de Facturación a Clientes se encarga de la confección de las facturas que se asocian los servicios entregados por la BCS. Con ello, también se encarga del registro de la cuenta por cobrar y el IVA crédito que se vincula al documento. Finalmente debe registrar el pago del documento cuando éste se efectúa.

El Área de Tesorería se encarga, entre otras cosas, de pagar las cuentas asociadas a las facturas de proveedores y el cobro y recepción del pago de las facturas de clientes.

El sistema contable que la empresa utiliza se denomina MAXIMISE y mediante el registro de los ingresos y egresos se manejan las cuentas contables de la empresa. Este software permite la carga masiva de facturas, tal como se enuncia más adelante y la conexión con los sistemas del SII para la facturación electrónica.

3.2.1 Situación Actual Facturación a Proveedores

El Área de Facturación a Proveedores, perteneciente a la Subgerencia de Contabilidad y Tesorería, es la encargada de registrar deudas con proveedor y el IVA débito asociado a la misma. El Área de Tesorería, dependiente de la misma Subgerencia, se encarga de realizar el pago a los proveedores que han facturado a la BCS y con los cuales se contrae la deuda.

La Bolsa de Comercio de Santiago, utiliza servicios básicos como agua, luz, teléfono y otros suministros similares. Estos servicios son fuente de facturas de proveedores que acreditan la deuda que se genera al utilizar servicios de éstos.

Los servicios básicos no son los únicos servicios utilizados por la organización. Se realizan compras de implementos e infraestructura que permiten un correcto desarrollo

de las labores que la empresa realiza. También se tienen compras y mantenciones de sistemas computacionales de apoyo a la gestión, que son entregados por proveedores.

Otra de las entradas que ingresan a la Facturación a Proveedores, son los documentos para pago de colaboradores que no son de planta, quienes solicitan el pago de las boletas de honorarios.

De esta manera se tiene un mapa general de las entradas que el proceso de Facturación a Proveedores presenta. En resumen, cualquier gasto que se incurra al solicitar un servicio a una empresa o persona externa, será procesado para su registro y pago por el Área de Facturación a Proveedores.

Las áreas que entregan las facturas de proveedores, denominadas en forma genérica como el Área Requiriente, son todas las gerencias, subgerencias y departamentos, pues en cada uno de ellos se tienen gastos asociados a servicios y bienes entregados por proveedores. La principal fuente de facturas de proveedores la genera el Departamento de Servicios, quien se encarga de muchos de los servicios básicos y compras asociadas a éstos.

3.2.2 Principales Fases Asociadas a la Facturación a Proveedores

Las Áreas Requirientes entregan las facturas que sus propios proveedores les hacen llegar luego de un servicio utilizado. Estas facturas son recepcionadas por la Asistente Administrativa, quien las junta y las entrega en un lote para su futura gestión en el proceso. No todas las facturas ingresan por esta vía, las facturas entregadas por el Departamento de Servicios, son entregadas directamente al Asistente de Contabilidad.

Luego de ello, los documentos pasan por un serie de revisiones, que se detallan más adelante, las cuales son realizadas por el Asistente de Contabilidad y el Subgerente de Contabilidad y Tesorería, para ser entregadas al Analista Contable, quien las ingresa al sistema contable.

Después de ingresado un lote de facturas, se realiza un “informe de distribución”, que resume los pagos que se realizarán a cada proveedor y cuenta contable que se asocia al monto. Cuando las facturas son ingresadas al sistemas, son registradas como “cuentas por pagar”, para ir luego al Área de Tesorería.

En el Área de Tesorería se gestionan los pagos. Existen dos tipos de pagos, los por transferencia electrónica, que internamente se denomina “nómina de pago” y los otros por cheque, que el proveedor retira de las oficinas de la Bolsa de Comercio de Santiago.

3.2.3 Revisiones Asociadas a la Facturación a Proveedores

En un proceso administrativo, como un proceso de facturación, las revisiones son de importancia central, dado que el objeto que se procesa es un documento oficial, que impacta directamente, en este caso, en los egresos de la empresa.

En este proceso, se reciben y contabilizan los documentos que dan cuenta de los gastos que la organización ha incurrido, y que han sido generados por el proveedor de esos servicios o bienes. El servicio o bien consumido, es oficializado por la factura correspondiente y la recepción conforme de ésta por parte de la empresa, la hace acreedora de una deuda. Esta deuda debe en primer lugar registrarse como una cuenta por pagar y posteriormente ser efectivamente pagada. En cada una de estas etapas se tienen revisiones asociadas a los datos que van determinando los estados o fases del proceso.

En primer lugar, las solicitudes son recibidas por Asistente Administrativa y por Analista Contable, quienes identifican los documentos como pertenecientes a facturación de proveedores. Si el documento corresponde y tiene algún tipo de autorización por parte del encargado del Área Requirente, se firman los libros de recepción o se responden los mail de 'recibo conforme'. No se revisa si quienes firman son los que corresponde, sino sólo que la firma esté, esta otra revisión más detallada se lleva a cabo más adelante.

Posteriormente, cuando los documentos han sido almacenados a la espera de tener un lote, y por costumbre, se espera hasta las 15:00 horas, se revisan que esté la documentación completa. Deben estar las órdenes de compra, contratos, o solamente la autorización del Área Requirente, que permiten tener la documentación requerida el por input del proceso.

El input del proceso de Facturación a Proveedores es la documentación completa para la facturación, pero no ha sido revisado en su contenido. Comienza esta labor el Asistente de Contabilidad, revisando los siguientes ítems respecto a las normas establecidas por el proceso.

- **Error en Autorizaciones**

Se entrega un listado con las autorizaciones que deben estar en facturas de proveedores para que puedan seguir el proceso.

- FACTURAS/BOLETAS DE COMPRA:** Las autorizaciones de pago a proveedores están determinadas según el cargo y rol dentro de la empresa. Esto implica que solo autorizan el gerente general, gerentes, subgerentes y el jefe de departamento de servicios y de seguridad.
- FACTURAS/BOLETAS POR CONTRATOS DE SERVICIOS PERMANENTES:** Autorizados por Área de Servicios.
- BOLETAS DE HONORARIOS:** Autorizadas por RRHH.
- FACTURAS DE SERVICIOS Y/O BIENES NO PERMANENTES:** Autorización del Área de Servicio.

La falta de cualquiera de estas autorizaciones, hará que la factura sea devuelta al Área Requiriente por mano.

- **Error en Cuentas Contable**

Se indica erróneamente la cuenta contable de proveedores a la que se cargará la factura, la Asistente de Contabilidad maneja cuáles son las cuentas contables para registrar cada uno de los gastos y de esta manera hacer cuadrar el presupuesto.

Si existe error en este ítem, se debe anotar para la revisión que se tiene con el Subgerente, quien revisa nuevamente al respecto.

- **Error en Documentación o Datos Faltantes**

Falta alguna información como datos de proveedor, orden de compra (no siempre las piden), u otro dato que se detecte como faltante o equivocado respecto al proveedor, fechas, montos o valores de UF.

En este caso se debe llamar al Área Requiriente solicitando el documento o información faltante.

Terminadas las revisiones del Asistente de Contabilidad, éste se dirige hacia dependencias del Subgerente de Contabilidad y Tesorería. En conjunto se deben revisar las cuadraturas con el presupuesto, además de volver a revisar lo que ha revisado el Asistente previamente.

Cada una de las Área Requirientes ha entregado el año anterior, un presupuesto sobre los gastos en que incurriría. El seguimiento y reporte respecto a éste es responsabilidad del Subgerente. Si existen montos que generen desajustes o dudas se debe llamar para preguntar y confirmar. Otro error aquí puede ser que la factura entregada por el Área Requiriente muestre una mala asignación de la cuenta contable. Este error ya lo realizó el Asistente en revisión previa, pero en esta instancia se corrige.

Finalizado esta revisión, el Subgerente autoriza los documentos para su ingreso y posterior pago.

Los documentos son recibidos por el Analista Contable, quien tiene la primera misión de verificar los datos de los proveedores nuevos. Para ello revisa si los RUT existen en el SII. Si no se encuentra coincidencia, llama al Área Requiriente para resolver el problema.

Luego los documentos son ingresados al sistema contable. Se revisa si el ingreso se realizó correctamente, de lo contrario se vuelve a ingresar. Se imprimen los datos ingresados y son nuevamente revisados por el Asistente de Contabilidad, que solicita la modificación del ingreso si no es exitosa la revisión.

Se verifica si se tiene documento de prestación de servicios de personal externo, pues si fuera el caso, se revisa que estén sus cotizaciones previsionales al día. Se arriesgan a multas al utilizar servicios de personal que no está con sus cotizaciones al día.

Finalmente los documentos llegan al Área de Tesorería, aquí primero se revisan las autorizaciones que tanto las Área Requirientes como luego el Subgerente, han impreso

en los documentos durante el proceso. Si no hubiere tal autorización, son devueltos al Área de Facturación a Proveedores.

Como se describió previamente, se tienen dos formas de pago: Para el pago por transferencia se ingresan los datos de los proveedores y se generan las nóminas de pago. Se deben revisar entonces que estén bien ingresadas las nóminas y que el banco pueda transferir los montos. Para el pago por cheque, se debe ingresar el gasto al sistema contable como egreso, luego imprimir el cheque y revisar que se sea firmado por el personal autorizado para tal asunto. Finalmente, los cheques se entregan, y se chequea que sean entregados a los proveedores correspondientes.

Termina así la descripción de la situación actual, para una completa visión de lo que el proyecto diseñó, se tiene el ANEXO C y D, donde se describen cada una de las tareas que los diagramas BPMN pudieron mapear.

3.2.4 Situación Actual Facturación a Clientes

El Área de Facturación a Clientes, perteneciente a la Subgerencia de Contabilidad y Tesorería, es la encargada de gestionar todas las facturas que se generan en la BCS. Tiene la funcionalidad de elaborar los documentos legales, a partir de las solicitudes que se generan cuando se realiza la entrega de algún servicio por el Área Requirente. El Área Requirente es la gerencia, subgerencia o departamento que brinda servicios a algún cliente de la BCS, y solicita la correspondiente facturación de éste. De esta manera se tiene que el *cliente* de este proceso es el Área Requirente.

Según las distintas líneas de negocio de la Bolsa de Comercio de Santiago, la distribución de los documentos gestionados por el Área de Facturación a Clientes y la denominación por tipo que se maneja internamente se explicita en la siguiente figura:

Ilustración 8: Tipos de Facturas y Líneas de Negocio

Tipos de facturas	Vinculaciones	Líneas de Negocio
Facturación de Convenios	A	A. Derecho de Bolsa
Facturas Informática	D,E,F	B. Derecho de Listar
Cuotas semestrales	B	C. Calce de las Transacciones (" <i>post-trading</i> ")
Cuotas semestrales (pago anticipado)	B	D. Sistemas Transaccionales
Vendors, publicidad	G	E. Ruteo de Órdenes
Cursos	G	F. Sistemas y Servicios Transaccionales,
Facturación de la CCLV	C	SEBRA CORREDORES DE BOLSA
Derechos de bolsa	A	G. Sistemas y Servicios de Información

Fuente: Elaboración Propia

Cada uno de estos tipos de facturas son solicitadas por gerencias distintas. La Gerencia de Informática solicita las facturas de Sistemas Transaccionales, Ruteo de Órdenes y Sistemas y Servicios Transaccionales SEBRA CORREDORES DE BOLSA. Este input del proceso es mediante un archivo que se carga al sistema contable en forma automática, lo que se denomina internamente como la “facturación masiva”. Pero además del archivo son impresos las solicitudes con los detalles de facturación en papel, para la revisión y contraste con el archivo. Estas facturas se generarán mediante la facturación electrónica.

La Gerencia de Operaciones solicita la facturación de los Convenios, los Derechos de Bolsa y los Derechos de Listar. Cabe mencionar que la facturación de Convenios no es más que un paquete de servicios que los Corredores acuerdan con la BCS, que contiene entre otras cosas los derechos de bolsa. Para lo cual se tiene como input del proceso los lotes de solicitudes en papel que deben ser revisados y digitados en el sistema contable, para luego generarse la facturación electrónica, al igual que en el caso de la facturación de la Gerencia de Informática.

La filial de la BSC, la CCLV Contraparte Central solicita la facturación de sus servicios de post-trading y las multas asociados a éstos, mediante documentos que deben ser facturados en forma manual.

Por último están las facturas de sistemas y servicios de información que son solicitadas por Gerencia de Planificación y Desarrollo. Estas solicitudes son entregadas en papel y contienen distintos formatos que las solicitudes de Operaciones (también en papel). Igualmente deben ser revisadas e ingresadas al sistema para la confección de la factura electrónica

Se puede apreciar que las entradas al proceso de Facturación a Clientes tienen distintos formatos y siguen caminos diferentes. Además de eso, como en todo proceso de facturación se tienen documentos no estándares que deben ser igualmente gestionados, como son las notas de crédito y las notas de débito. Las cuatro áreas antes mencionadas, solicitan además de las facturas habituales, estos documentos que tienen la finalidad de corregir otros documentos mal emitidos, o con cambios en las condiciones después de la emisión de los mismos.

3.2.5 Estados Asociados a las Facturas de Clientes

Una vez que las solicitudes de facturación, de notas de Crédito y de nota Débito entran al área, se pueden identificar con el estado de SOLICITUD DE FACTURACIÓN. En este estado el documento presenta sólo los datos necesarios para la confección de la factura y la identificación del tipo de factura que se está solicitando, por ejemplo facturación de “convenios con corredores”. Los datos que contiene una solicitud son: Nombre o Razón Social del Cliente, RUT, monto, glosa y fecha asociada al servicio en cuestión. En algunos casos se tienen también más datos del cliente como dirección, comuna, mail y otros, sobre todo si es que es un cliente nuevo o se debe actualizar. Si la solicitud es una nota de crédito o débito, debe venir claramente con la justificación que amerite su realización.

La solicitud es ingresada al sistema, pasando a ser una FACTURA NO EMITIDA. En este momento las cuentas contables de la empresa registran la “Cuenta por Pagar”, es decir, se ha reconocido la deuda del cliente de manera interna. Para la realización del ingreso se tienen dos maneras de llevarlo a cabo, mediante la carga masiva (archivo enviado por informática) y la digitación manual (todas las demás facturas). Para la facturación manual, este estado no se considera, pues se imprimen directamente en el talonario y pasan de solicitud a factura emitida sin estado intermedio, ya que se ingresan al sistema contable después de emitirse (imprimirse en talonario SII).

Luego de revisada la factura no emitida, debe ser enviada al SII en caso de factura electrónica, e impresa en matriz de puntos en caso de factura manual. La facturación electrónica se realiza mediante la conexión del sistema contable con el sistema de facturación electrónica del Servicio de Impuestos Internos, el DTE (por sus siglas en inglés, Data Terminal Equipment, sistema informático emisor y receptor de datos). El Subgerente del Contabilidad y Tesorería debe aceptar el envío de la factura y de esta manera se genera el estado de FACTURA EMITIDA. Para llegar a este estado en la facturación manual se necesita que los datos sean ingresados en una matriz de puntos, para que su impresión en forma manual se realice sobre los talonarios entregados por el SII. Cuando el documento está impreso, entonces se tiene el estado de factura emitida.

Al ser aceptado el envío del documento mediante la facturación electrónica, se recibe un acuse de recibo de la factura. Pero este acuse no es siempre recibido, lo que se identificará luego dentro de las problemáticas, y generándose la imposibilidad establecer un nuevo estado que debiese ser el de “repcionado”. El proceso prosigue con el despacho de la factura, en documento impreso (factura física) a cada cliente, incluyendo detalles asociados a los ítems facturados. Se tiene entonces el estado de DETALLES DE FACTURACIÓN ENVIADOS, también podría llamarse a este estado como “factura pendiente de pago” (no es lo mismo que “impaga”, ver párrafo siguiente). Es el Cobrador, perteneciente al Área de Tesorería, quien se encarga del despacho de las facturas físicas y si el Cliente residiera fuera de la ciudad de Santiago, se envía mediante correo certificado.

Con la factura en poder del cliente, se tienen dos caminos a seguir: Que la factura sea pagada en los siguientes 30 días a su emisión, o no. Si en el Área de Tesorería se registra un pago asociado a la factura, ésta pasara al estado de FACTURA PAGADA, al momento de que esa documentación de pago sea entregada nuevamente al Área de facturación para que la ingrese en el sistema. En ese caso deja de ser una cuenta por pagar y queda como disponible en las cuentas contables.

Si la factura no se paga dentro de un mes pasado su emisión, el Área de Tesorería la aparta dentro del lote las facturas impagas y pasa al estado de FACTURA IMPAGA. Con lo cual comienza el proceso de cobranza, que se aplicará al documento hasta que sea pagado por el Cliente deudor. Actualmente existe poca distinción en las tareas que se llevan a cabo para las facturas que tienen más de treinta, sesenta, noventa o más días de impagas. A todas estas se les asigna sin distinción, un solo estado, el de factura impaga.

Con estos estados quedan implícitas las distintas fases o etapas por las que se debe pasar para generar, registrar, cobrar, y aplicar el pago de una factura dada. Esto permite identificar luego cuáles son las revisiones, los flujos y las tareas más detalladas que se llevan a cabo en cada una de éstas.

En resumen, los estados de la facturación a clientes son los siguientes

- a) **SOLICITUD DE FACTURACIÓN:** Se reciben los datos desde el Área Requirente para la confección de la factura, nota débito o nota de crédito.
- b) **FACTURA NO EMITIDA:** Es ingresada la solicitud al sistema contable y registrada como una cuenta por pagar.
- c) **FACTURA EMITIDA:** El documento es confeccionado y legalizado, ya sea por facturación electrónica del SII, o impresión en talonario SII.
- d) **DETALLES DE FACTURACIÓN ENVIADOS¹⁵:** El documento es entregado en manos del cliente, con los detalles asociados los servicios facturados. Este estado puede entenderse también como factura despachada.
- e) **FACTURA PAGADA:** El pago del Cliente es recepcionado, y el ingreso de este en el sistema muestra el monto asociado al documento como disponible.
- f) **FACTURA IMPAGA:** Documento que pasa más de un mes desde el periodo de emisión.

La identificación de los estados permite separar el proceso y con ello, identificar en cada etapa las revisiones que se deben cumplir. En cada etapa se tienen distintos elementos que van determinando el proceso y que deben ir siendo revisados para el correcto término del mismo. Una mayor descripción del proceso se tiene en el ANEXO D, en el cual se muestra la documentación detallada de los procesos a nivel de cada tarea contenidas en los diagramas BPMN.

A continuación se verán las revisiones que se tienen en cada una de las etapas del proceso.

3.2.6 Revisiones Asociadas a la Facturación a Clientes

Como en todo proceso de facturación, es de máxima importancia la revisión que se realiza al documento que se administra, dada su implicancia directa en los ingresos de la empresa. En este proceso se debe crear (desde solicitud de facturación), registrar (la factura no emitida) y enviar el documento (la factura emitida) que refleja un servicio prestado por la BCS y las revisiones siguen esta lógica de proceso. Cada una de las revisiones que pasan los documentos incide en puntos distintos sobre el mismo, dependiendo de lo que es importante revisar para los diferentes estados de la facturación. Por lo antes expuesto se dividen las revisiones de acuerdo a los estados ya mencionados.

¹⁵ No todas las facturas necesitan del envío de detalles, pero se asumen igualmente este estado como reafirmación de que el documento ha sido enviado al cliente.

- **Revisiones a la SOLICITUD DE FACTURACIÓN**

Las áreas requirentes entregan sus solicitudes al Área de Facturación a Clientes en distintos puntos dependiendo de la gerencia a la que pertenecen. Luego el flujo se unifica según tipo de ingreso del documento al sistema y el tipo de documento, debido a que como se verá más adelante, son procesos distintos. Existe una diferenciación en las revisiones entre las solicitudes de facturación originadas por una nota crédito o débito, -las que se ingresan mediante un archivo- y las que se ingresan en forma manual.

En el primer lugar, se identifica el mapa de entrada de solicitudes.

Asistente Administrativa recibe las impresiones de las solicitudes y detalles de facturación de la Facturación de Convenios, Facturas de Informática, Cuotas Semestrales, Facturas CCLV, Derechos de Bolsa, Cursos, Vendors y Publicidad (Ver sección 1.1.3 LINEAS DE NEGOCIO DE BCS, donde se describen cada una). La Gerencia de Informática carga un archivo en la red interna, además de enviar impresos los detalles de cada una de las solicitudes del archivo, que entrega a la Asistente Administrativa, como se menciona en párrafo anterior.

La primera revisión a estos documentos se realiza en la correcta identificación como inputs del proceso de facturación, es decir, la Asistente Administrativa firma el recibo de los documentos, al identificarlos como una entrega correcta, gracias su juicio experto, pero sin realizar ninguna revisión a los datos contenidos en ellos, solo en la identificación general.

El Asistente de Impuesto y facturación o el Analista de Facturación reciben por mail o por mano las solicitudes de facturación provenientes de una Nota de Crédito o de una Nota de Débito, para lo cual deben también firmar y notificar como documento recibido.

Otra entrada que se tiene también, se produce al recibirse un pago de un servicio no facturado. Un ejemplo de esto son las Cuotas Semestrales u otras suscripciones que se pagan por anticipado, que son un input para el proceso al llegar desde el Área de Tesorería, quien elabora la solicitud con los datos del pago y servicio asociado.

Ingresadas las solicitudes al área, se continúa con las tareas que se les aplicarán, de acuerdo a los tipos de solicitudes y a su modo de ingreso. Pero antes de esa diferenciación, cabe mencionar que se tiene una revisión común. A todas las solicitudes se les examina si tienen datos de clientes asociados para actualizar o crear. Lo que internamente se denomina la Mantención de Clientes. Luego de ellos se diferencian las revisiones como sigue:

- a) **REVISIONES PARA CARGA DE ARCHIVO:** Una vez realizada la carga masiva del archivo con solicitudes, se contrastan los datos de los memos (impresiones con detalles y solicitudes) para verificar la información cargada mediante el archivo. El total que cada cliente tiene y los valores de UF o Dólar que se manejan de acuerdo a las fechas mencionadas.
- b) **REVISIONES PARA EL INGRESO MANUAL DE SOLICITUDES:** Se revisan los valores de UF o Dólar por cada solicitud y fecha asociada y las dudas surgidas desde el juicio experto se comunican directamente al Área requirente. Se actualizan los

valores a pesos chilenos, pues los ingresos son siempre en pesos. Esta revisión es también válida para las facturas manuales, pues se ingresan al sistema de la misma manera.

- c) **REVISIONES PARA SOLICITUDES DE NOTA DE CRÉDITO O DÉBITO:** A las ya realizadas en la parte b), para este tipo de documento se agregan las revisiones a las causas u justificaciones a la nota de crédito o débito. El Jefe de Contabilidad se encarga de esta revisión, que concluye con los Vistos Buenos al documento.

Realizadas estas revisiones, la realización del ingreso de los documentos hace que cambien de estado a FACTURA NO EMITIDA. Se verá entonces que se tienen nuevamente otras revisiones asociadas a este nuevo estado.

- **Revisiones Asociadas a la FACTURA NO EMITIDA**

Ingresada la factura al sistema contable, se imprime la “proforma” de la misma, con los datos importantes que permiten una revisión del ingreso. Además la proforma es llevada a instancias superiores para revisar nuevamente los datos ingresados. Los datos importantes que se imprimen son el monto, la glosa, el cliente, la fecha asociada al servicio, el número interno, etc.

Las revisiones a la proforma son comunes a todos los tipos de facturas. Se trata de la revisión que se realiza en una determinada instancia, para entregar las facturas inspeccionadas para su emisión a la instancia superior. Luego, el Subgerente de Contabilidad y Tesorería revisa de manera general y a juicio experto, antes de enviar las facturas al SII. Una vez enviadas, se revisa si son aceptadas por el sistema de facturación electrónica del SII.

- **Revisiones Asociadas a la FACTURA EMITIDA**

Con la factura emitida, el Asistente de Impuesto y Facturación, o el Analista de Facturación, deben revisar si la factura que se emitió corresponde a una de pago anticipado o debe ir al Área de Tesorería para gestionar un pago a futuro. Si hay pago previo, la factura será enviada al cliente y pasará al estado de DETALLES DE FACTURACIÓN ENVIADOS e inmediatamente también pasará a FACTURA PAGADA. Si la factura no está pagada, el Área de Tesorería realizará las revisiones correspondientes para despachar la factura con los detalles de facturación asociados a la misma. El Cobrador se encarga del despacho de las facturas físicas y debe revisar qué clientes solicitan también los detalles de facturación para incluirlos en el envío.

- **Revisiones Asociadas a la factura con DETALLES DE FACTURACIÓN ENVIADOS**

Despachada la factura, en el Área de Tesorería se mantienen revisando constantemente las entradas de los pagos. Estos pueden ser mediante un depósito detectado con un movimiento en la cartola del banco, la llegada de un cliente a las oficinas de Tesorería de la BCS con un cheque o vale vista, una transferencia electrónica notificada con mail correspondiente, o un cheque o vale vista retirado por Cobrador en oficinas del Cliente.

Al recibirse un pago, se revisan los montos contrastándolos con los de la factura correspondiente, deben coincidir para evitar las correcciones por nota de crédito o débito. Si no se encuentra la factura correspondiente al pago recibido, se debe notificar que se recibió un pago por anticipado y por lo cual se debe gestionar la factura.

Se revisa constantemente si las fechas de las facturas despachadas superan los 30 días desde la emisión, porque de ser el caso, son derivadas al proceso de Cobranza y pasan al estado de IMPAGA.

- **Revisiones Asociadas a la factura PAGADA**

Recibidas las facturas que tienen un pago asociado, se revisan en el sistema los estados de las mismas, para asegurarse de que otro colaborador no ha registrado el pago aún. Luego de ello, se registran los pagos y se comprueba que este registro esté de acuerdo a lo que tanto la factura como el comprobante de pago dicen. Esta es la última revisión y de ser exitosa queda registrado el ingreso en el disponible para la empresa, por lo que un error impacta directamente en la gestión financiera de la misma.

- **Revisiones a la FACTURA IMPAGA**

Una vez que una factura ha sido catalogada como Impaga, constantemente se revisa si se le han registrando pagos asociados a su deuda. Por otro lado, se verifica si el Área Requiriente requiere de información sobre la factura impaga o si se solicita consultar al Cliente por el no pago de la misma.

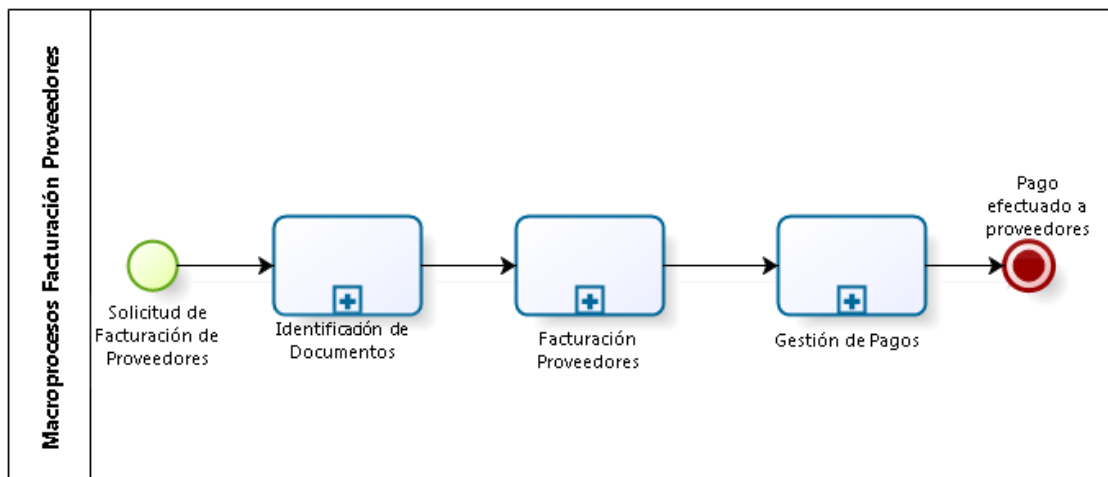
3.3 MODELACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La facturación en la Bolsa de Comercio de Santiago consta de dos principales macroprocesos. El de Facturación a Proveedores y el de Facturación a Clientes. El primero es el proceso por el cual la empresa registra gastos asociados a compras, servicios básicos, boletas de honorarios, asesorías externas, y otros similares, registrando también con ello, el impuesto débito fiscal. El segundo, es el proceso por el cual la empresa genera el documento legal que le permite registrar un ingreso por un servicio prestado, con la finalidad de que se entere el IVA crédito, y se reconozca la deuda que un cliente acaba de adquirir con la empresa.

3.3.1 Modelación de la Situación Actual de Facturación a Proveedores

En la siguiente ilustración (página siguiente) se tienen tres procesos secuenciales en la gestión de los documentos entregados por proveedores. Este macroproceso de Facturación a Proveedores es más simple que el que se verá luego en Facturación a Clientes, dado que presenta sólo tres subprocesos. Se pasa entonces a describir en más detalle el flujo de cada uno de estos procesos, sin embargo para ver el documento original de levantamiento remitirse al ANEXO C.

Ilustración 9: Macroproceso de Facturación a Proveedores



Fuente: Elaboración Propia

El proceso de Identificación de Documentos es aquel donde se reciben y controlan los documentos entrantes, provenientes de las Áreas Requirientes. Es un proceso simple, que debe velar porque las entradas al próximo proceso sean las correctas, y que a su vez se notifique del recibo a los solicitantes de la facturación, el Área Requiriente. Esta última es la que ha incurrido en un gasto que debe ser registrado y pagado.

Luego, se tiene el proceso de Facturación a Proveedores, el principal proceso de la secuencia de tres, dado que aquí se llevan a cabo las tareas necesarias para revisar, registrar y autorizar los documentos y solicitudes de pago a proveedores. Con ellos, se podrán materializar los pagos correspondientes. El flujo de estos documentos es bastante estándar para todos (revisiones anteriormente descritas), antes del registro correspondiente en el sistema contable y la autorización al pago. En el flujo de tareas, cobra particular importancia las revisiones del Subgerente de Contabilidad y Tesorería, al asumir la responsabilidad operativa del proceso.

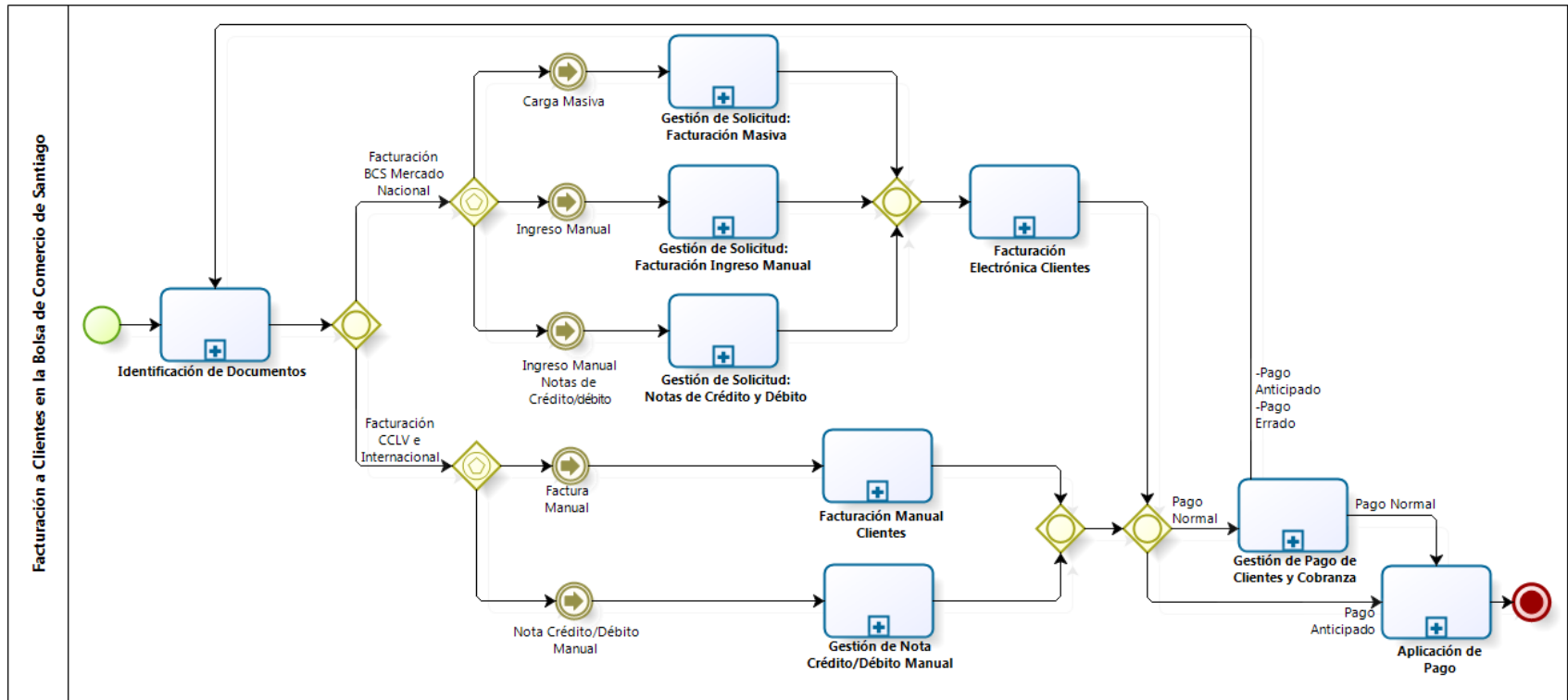
Finalmente, el proceso de Gestión de Pago recibe desde el proceso anterior el input de documentos registrados y autorizados para el pago. Aun cuando, en este proceso se revisan los respectivos documentos, la mayoría de las revisiones ya se llevó a cabo en el proceso anterior, como se describió en sección preliminar del capítulo. Se tiene también aquí, una división del flujo dependiendo de la forma de pago al proveedor. Quienes por mutuo acuerdo reciben una transferencia electrónica, pasarán a conformar una lista de nóminas de pago, para que a través del sistema contable y el banco se les realice la transferencia. Por otro lado, los demás proveedores reciben cheques, entonces el flujo del proceso se dirige hacia la confección y entrega de este documento de pago. En este último caso, se debe registrar como gasto pagado, en cambio en el primer caso, el sistema lo registra al momento de efectuar la transferencia.

Con este último proceso concluye el proceso general, al saldar la deuda adquirida con el proveedor.

3.3.2 Modelación de la Situación Actual de Facturación a Clientes

En segundo lugar se tiene la ilustración de macroproceso de Facturación a Clientes

Ilustración 10: Macroproceso Facturación a Clientes



Fuente: Elaboración Propia

En la ilustración se pueden ver los procesos que componen la Facturación a Clientes en Bolsa de Comercio de Santiago. El flujo de documentos, luego de ser recibido en el proceso de “Identificación de Documentos”, se abre en dos grandes categorías, la facturación electrónica y la manual. Esta división depende del Área Requiriente y del tipo de facturación que solicite.

Todas las facturas de las áreas pertenecientes a la BCS son electrónicas a excepción de las facturas de exportación. Mientras que todas las facturas provenientes de la filial de la BCS, la Cámara de Compensación y Liquidación de Valores (CCLV), son de facturación manual.

Dentro de la facturación electrónica se distinguen nuevamente dos flujos más, uno que se realiza con facturas provenientes de la Gerencia de Informática, procesadas mediante la “Gestión de Solicitud: Facturación Masiva”; y el otro que se realiza con facturas proveniente de las demás áreas de la BCS, procesadas mediante la “Gestión de Solicitud: Facturación Ingreso Manual”.

Se considera también una distinción en el flujo entre la gestión de una factura común y una nota de crédito o débito, lo que generará luego la necesidad de diagramar en procesos distintos, tal como lo muestra la ilustración, “Gestión de Solicitud de Nota Crédito-Débito”, para la categoría de facturación electrónica, y “Gestión de Nota Crédito-Débito Manual”, para la categoría de facturación manual.

Los documentos que son facturados en forma electrónica son enviados al SII mediante el proceso de “Facturación Electrónica a Clientes”, para luego unirse en el flujo de toda la facturación de la BCS y CCLV en el proceso de “Gestión de Pago de Cliente y Cobranza”. Finalmente el último proceso es el de “Aplicación de Pago”, que registra el cobro exitoso del documento y permite que el ingreso se registre en el sistema contable.

Cabe mencionar que algunos documentos no siguen el flujo estándar, pues son gatillados a iniciar el macroproceso de Facturación Clientes por un pago recibido antes de ser enviada la factura (en el proceso de Gestión de Pago de Cliente y Cobranza), lo que se refleja en la ilustración mediante las flechas que indican el “Pago Anticipado”. Para más detalle ver ANEXO D, sobre documentación de Facturación a Clientes.

3.4 MEDICIONES Y DIAGNÓSTICO A LA SITUACIÓN ACTUAL

Durante el diseño del proceso de facturación a clientes y a proveedores se han detectado varios puntos importantes, en los que se vislumbran oportunidades de mejora, que requieren realizar mediciones y la elaboración de un diagnóstico asociado a ellas.

Para generar un diagnóstico, se debe saber en primer lugar qué es lo que ha gatillado la realización de un rediseño. Según la impresión de la BCS, los procesos de facturación tienen poca visibilidad de la información, además de oportunidades de mejora en partes del proceso en que se repiten tareas, se maneja información en físico

y existe un bajo nivel de respaldo electrónico. Todo lo anterior dificulta la realización de informes y reportes en los tiempos requeridos por la Alta Gerencia.

El rediseño quiere indagar e identificar dónde están las oportunidades de mejora o problemáticas, estableciendo métricas asociadas a ellas.

Se definen las siguientes métricas.

- **Tiempos de Respuesta a Área Requirientes [M1]**

Esta métrica da cuenta del tiempo que las Áreas Requirientes de facturación demoran en obtener respuesta a sus consultas, tanto de Facturación a Proveedores como de Clientes. Existe una importante alineación entre ésta métrica y los requerimientos de la empresa respecto al proyecto de rediseño. La información debe fluir y ser de fácil acceso a toda la organización, lo que se mide en tiempos de respuesta a estos requerimientos.

- **Tiempos de Respuesta a Clientes Externos del Proceso [M2]**

Métrica asociada a Tiempos de Respuesta a Proveedores de la BCS, quienes son los clientes externos del proceso. Como todo proceso presenta tiempos de respuesta ante requerimientos externos, y como proceso administrativo, estos tiempos son respecto a tiempos que demora en resolverse o responderse las inquietudes de los externos.

- **Tiempo Hora-Hombre Asociada al Proceso [M3]**

Se define como la suma de todas las horas de trabajo que los usuarios le dedican al proceso. Se aplica esta métrica a los dos macroprocesos, tanto en los tiempos utilizados por la Facturación a Proveedores y los utilizados en la Facturación a Clientes. Aquí se pretende contabilizar la eficiencia del proceso, lo que constituye un aspecto importante del rediseño. Uno de los objetivos centrales del BPM es hacer los procesos más eficientes y el proyecto asume este propósito. La impresión que se tiene al interior de la empresa sobre los procesos de facturación, intuye una baja eficiencia, que esta métrica quiere identificar.

- **Costo Hora Hombre Asociado al Proceso [M4]**

Es un indicador del costo monetario en que la empresa incurre por las horas hombre que el proceso requiere. La métrica propuesta en el punto anterior, es insuficiente para medir el impacto en la organización, ya que es distinto producir ahorros en las Horas-Hombre [HH] de un rol que de otro. La forma en que se distribuyen las HH al interior del proceso, tiene distintos impactos económicos, lo que también es necesario medir.

Es relevante para una justificación del rediseño entregar resultados apreciables respecto al ahorro monetario que éste contempla. Esta última métrica apunta en esa dirección. Pero para proteger la información considerada confidencial por la organización, el costo HH se mantendrá en reserva, por tanto sólo se efectuará una estimación aproximada, como se verá más adelante, en cuyo caso el proyecto evaluará a nivel de porcentaje la variación de la métrica.

- **Tiempo Promedio de un Documento Impago, Proceso de Cobranza [M5]**

Esta métrica muestra el promedio de tiempo que transcurre de un documento en estado de impago. Un documento queda en estado de impago cuando ha transcurrido un mes o más desde su emisión sin haberse pagado. Estos documentos son tomados por el proceso de cobranza, donde son gestionados para que se materialice el pago. Un retraso en los pagos genera menos ingresos de los presupuestados, lo que no es beneficioso para la empresa.

Considerando estas métricas, el proyecto contempla distintas formas de medirlas. En primer lugar, **M1** (Tiempos de respuesta Áreas Requirientes) se mide con juicio experto y observaciones realizadas durante el levantamiento. Para ello, los usuarios del proceso son consultados y observados acerca del tiempo que se demoran en responder los requerimientos de las distintas áreas de BCS, que interactúan con la facturación. También son entrevistados colaboradores de áreas requirientes.

Para las mediciones de **M2** (Tiempos de respuesta clientes externos del proceso), se utiliza un método similar, considerando observaciones del levantamiento y preguntas dirigidas a los usuarios del proceso, es decir, a juicio experto.

De mayor complejidad es la medición de **M3** (Tiempo Hora Hombre asociada al proceso), que debe cuantificar tiempos que son desconocidos para la organización. Esta es una métrica que sólo se puede realizar cuando existen diagramas y mapas de procesos bien definidos, pues considera la suma de los tiempos que cada rol le aplica al proceso.

En primer lugar se deben identificar los roles y tareas que cada uno hace en cada etapa del proceso, lo que se realizó durante el levantamiento de la situación actual. Luego, se debe medir y observar cuánto tiempo le dedica el rol al proceso. Cada usuario del proceso, trabaja en él, además de trabajar en otras labores dentro de su área o fuera de ella. Por ello, se debe identificar qué porcentaje del tiempo utiliza haciendo las tareas que el proceso contempla.

Con mediciones sobre la jornada laboral de 160 horas mensuales, es posible cuantificar cuánto tiempo de esas 160 horas se destinan al proceso. También inciden entrevistas a juicio experto con los usuarios, pero en esta métrica se obtiene la mayoría de la información directamente en terreno, midiendo y observando el proceso.

Luego, las horas medidas se suman y entregan un índice de tiempo que el proceso consume de sus usuarios, quienes deben ocupar parte de su jornada mensual en realizarlo.

Para la medición de **M4** (Costo de la Hora Hombre asociada al proceso), se tiene la siguiente forma. Dado un porcentaje de tiempo ocupado en el proceso, y haciendo corresponder un ponderador que estime cuánto más cuesta la HH de un rol respecto de otro, se construye un índice de costo asociado a la HH del proceso. Entonces, por ejemplo, un rol se estima como 3 veces más costoso en HH que otro, esto implica que la suma anterior se realizará de manera tal, que una HH del rol sumará 3HH al índice. De esta manera se obtiene un índice ponderado, considerando la valoración que la

organización le entrega a cada rol (sueldos), y permite estimar un porcentaje de disminución en costos que el proceso rediseñado podría generar.

Finalmente, para la medición de **M5** (Tiempo promedio de un documento impago) se recurre a la estadística que la empresa maneja. En el Área de Facturación a Clientes se tienen las fechas de emisión de las facturas impagas, además de las fechas de pagos de las facturas que estuvieron impagas. De esta manera, se toma un promedio entre los plazos que se tardan en regularizar los documentos impagos.

La **M5** es una métrica específica al subproceso de Cobranza, contenido en el proceso de Gestión de Pagos y Cobranza. A diferencia de las otras métricas, que impactan sobre todos los procesos.

Durante la elaboración del diagnóstico, se identifican un listado de problemáticas que se vinculan a cada una de las métricas definidas. Estas mediciones se pueden considerar como atributos de los procesos, que mirado bajo el lente de la estrategia, representan oportunidades de mejora. Cada problemática se describe brevemente en lo que sigue en la próxima sección.

Se debe considerar que la métrica 4 de costo de la Hora Hombre es de carácter global, más que asociada a un atributo en particular y puede considerarse como otra forma de mostrar la métrica 3, la suma de la hora hombre asociada al proceso. Su verdadera utilidad quedará en evidencia al realizar estimaciones basadas en el rediseño. Cabe señalar que los valores medidos durante el diagnóstico y levantamiento, serán comparados con los que se estimen en el rediseño, obteniéndose datos relevantes que dan cuenta del impacto del rediseño.

3.4.1 Mediciones y Diagnóstico a Facturación a Proveedores

El resultado del diagnóstico de la Facturación a Proveedores se muestra en la siguiente tabla. Se puede apreciar que se encontraron 7 problemáticas asociadas a las métricas antes definidas, a excepción de la número 6, que aún cuando presenta una problemática ésta no se vincula a una métrica. Estas problemáticas surgieron al medir ciertos atributos del proceso, que se identificaban como importantes al vislumbrar posibles oportunidades de mejora. Se conformó con esto el listado de las métricas medidas en la situación actual de la Facturación a Proveedores. Cabe mencionar que los valores expuestos se midieron de acuerdo a lo descrito en sección inmediatamente anterior, según su asociación a cada métrica.

Tabla 2 Problemáticas y Métricas Evaluadas del Levantamiento de Facturación a Proveedores

N°	PROBLEMÁTICA	MÉTRICA	MEDICIÓN (promedios)
1	La revisión de asignación de cuentas incluídas en las facturas, se realiza una a una con el Subgerente del área, luego de ser revisada por Analista Contable.	M3	16 Horas mensuales del rol en el proceso.

N°	PROBLEMÁTICA	MÉTRICA	MEDICIÓN (promedios)
2	El respaldo de la información se realiza solo en papel (fotocopias o impresiones). Demoras en encontrar información requerida desde las áreas de la empresa.	M1 y M3	4 horas de espera por evento.
3	No existe la responsabilidad asignada a un rol de la entrega de información a los proveedores. Cuando los proveedores consultan por el estado de pago de sus facturas, se debe recurrir a los comprobantes de pago archivados. Tiempo en coordinar respuestas y derivar llamados. (40 llamadas aprox.).	M2 y M3	4 horas de espera por evento.
4	Cuando se realiza un anticipo a un proveedor, éste se refleja en “comprobante físico” y modulo de anticipos sin relación con el módulo de proveedores. Se utiliza mucho tiempo buscando y comprobando si existen anticipos anteriores. Riesgo de pago doble.	M3	0,33 [Hrs] x 9 facturas = 3 Horas de validaciones extras por mes.
5	Actualmente existen varios puntos de retención de pagos de facturas, por lo que podrían generarse pérdidas de documentos o demora en el proceso. Riesgo de pérdida.	M3	0,5 [Hrs] x 1 doc. = 0,5 Horas mensuales
6	No recepción de Facturas Electrónicas de proveedores, lo que genera retraso en los pagos o dificultades con los proveedores con el reenvío de las facturas.	(M2)¹⁶	Retraso de 5 días (40 horas) o más en Plazo de Pagos
7	Las solicitudes se reciben en varios puntos, lo que dificulta la estandarización del proceso. Analista Contable recibe y firma libros de recepción, lo mismo que hace la Asistente Administrativa.	M3	5 Horas Mensuales del rol en el proceso.

Fuente: Elaboración Propia

¹⁶ El tiempo en que se demoran en efectuarse los pagos, se puede vincular a la métrica de tiempo de respuestas a proveedores, pero no existe una correspondencia exacta.

Cabe mencionar que las métricas están evaluadas de acuerdo a promedios estimados mensuales, que intentan representar lo que pasa habitualmente al interior de la organización, dado entrevistas con los usuarios y observaciones en terreno. Para **M1: Tiempo de Respuestas a Áreas Requirientes** (clientes internos del proceso), se mide un promedio de tiempo de 4 horas, media jornada laboral. Igualmente para **M2: Tiempo de Respuesta a Clientes Externos del Proceso** (Proveedores de la BCS), que se tiene un promedio de 4 horas.

El resultado de **M3: Tiempo Hora Hombre Asociada al Proceso** se calcula, como se explicó previamente, midiendo los tiempos que cada rol realiza sobre el proceso, además de entrevistas a los usuarios de éste.

Se construye entonces una matriz que intenta representar un mes normal y la dedicación en labores del proceso de cada uno de los roles asociados en cada uno de los 21 días hábiles considerados.

Tabla 3: Horas Hombre Dedicadas al Proceso Por Cada Rol, Mes Promedio Facturación a Proveedores

Roles / Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	% Tiempo en el proceso	
Subgerente																						9,5%	
Jefe de Contabilidad																							0,0%
Asistente de Contabilidad																							81,0%
Analista Contable																							90,5%
Asistente Administrativa																							40,0%
Tesorero																							42,9%

Fuente: Elaboración Propia

Con los días, o fracciones de días que cada rol le dedica al proceso, se estima el tiempo que el proceso requiere (cada cuadrito representa media jornada de trabajo, y los coloreados muestran que se trabaja sobre el proceso). El resultado encontrado entrega una suma de 422 Horas Hombre que el proceso utiliza actualmente de la organización. Esto se mide como se describe cuando se definió la métrica **M3**.

En la parte derecha de la tabla, se muestra el porcentaje del tiempo que cada rol le dedica al proceso, considerando una jornada laboral mensual de 160 horas. El Asistente de Contabilidad y el Analista Contable son los principales usuarios del proceso, ya que ellos realizan las revisiones y las digitaciones. La Asistente Administrativa, secretaria, está pendiente en todo momento de recibir los documentos que ingresan al proceso. Debe además devolverlos si es del caso. Además entrega los cheques a los proveedores que concurren a las oficinas de la BCS. El Subgerente, quien es el responsable del proceso, realiza las últimas revisiones a los documentos que se ingresan, para lo cual se estimó que en un mes ocupa 16 horas de su tiempo. El Tesorero es el responsable de la elaboración de los documentos de pagos y los pagos por transferencia, además de las correspondientes revisiones. Se estimó que un 43% de su tiempo está en estas labores. La Jefa de Contabilidad no se involucra en el proceso en un mes normal, pero se menciona porque se considera importante este hecho, dado que es la instancia superior de los principales usuarios del proceso. Tomará importancia, entonces, en el rediseño.

El cálculo de **M4: Costo del Hora Hombre Asociado al Proceso** se desprende de **M3**, al ponderar cada una de esas horas por un factor estimado, que da cuenta de cuánto se valora un rol por sobre otro en términos monetarios (sueldos y costo de su HH). Los factores que se estiman a cada rol se muestran en la tabla siguiente, que al ser una combinación lineal de HH de cada rol, los ponderadores suman 1 (el 100% del costo de la planilla en sueldos). Estos valores obtenidos por encuesta de remuneraciones que se presenta en [23], y para mayor visualización se muestran en ANEXO B.

Tabla 4: Factores de Valorización de Cada Rol en el Proceso

Rol	Sueldo Bruto Mensual (promedio encuesta 30 empresas)	Ponderador para calcular Índice de Costo
Subgerente	\$ 3.709.000	0,37
Jefe de Contabilidad	\$ 1.746.000	0,17
Asistente de Contabilidad	\$ 1.010.000	0,10
Analista Contable	\$ 1.010.000	0,10
Asistente Administrativa	\$ 509.000	0,05
Tesorero	\$ 2.100.000	0,21
Total	\$ 10.084.000	100%

Fuente: Encuesta PwC de Remuneraciones, [23]

El índice de costo de HH del proceso, entrega el valor de 49,4, que servirá de comparación con el costo de HH posterior al rediseño. Se reafirma el hecho que este índice no tiene significación por sí mismo, pues sólo representa una combinación lineal distinta de M3. El índice cobrará importancia por su comparación con el rediseño.

Como finalización del diagnóstico de la Facturación a Proveedores, se puede apreciar que la mayoría de las problemáticas están asociadas a ineficiencias en el proceso. Tiempos extras en revisiones, que se originan en la forma de llevar a cabo el proceso. Estos resultados confirman las impresiones que se tienen al interior de la empresa sobre el proceso y que permiten sentar las bases para el rediseño. Ver más en Sección 3.4.3: Cierre al Diagnóstico a la Situación Actual.

3.4.2 Mediciones y Diagnóstico a Facturación a Clientes

La realización del diagnóstico de Facturación a Clientes es presentada en esta sección de manera similar a la de Facturación a Proveedores. Se tiene por tanto, un listado de problemáticas que surgen luego de medir atributos a los procesos. Estos atributos se asocian en las métricas antes descritas, conformando un listado de 9 problemáticas.

Se presenta a continuación el listado de problemáticas, que conforman parte del diagnóstico de la situación actual de la Facturación a Clientes en Bolsa de Comercio de Santiago.

Tabla 5 Problemáticas y Métricas Evaluadas del Levantamiento de Facturación a Clientes

N°	PROBLEMÁTICA	MÉTRICA	MEDICIÓN (Promedios)
1	La revisión de las facturas se realiza con el Subgerente del Área, esta actividad debería realizarse con la instancia inmediatamente superior al Analista, es decir, Jefe de Contabilidad. Tampoco se tienen revisiones cruzadas entre roles de Analista y Asistente. Alto costo del proceso al involucrarse el Subgerente.	M3 y M4	Tiempo ocupado en revisar y supervisar de cerca el proceso: 3 días al mes aprox.
2	Facturación de convenios. Todos los meses se realiza la factura para cada corredor en convenio y posteriormente se realizan notas de crédito o débito para ajustar los montos (34 facturas + 34 notas de crédito/débito mensual).	M3	34 doc. al mes, el 5%. (Revisión x3: 17min; Ingreso: 4,5 min; Recepción y envío: 4min. TOTAL=25,5 min x 34doc =867 min) 14,5 [Hrs]
3	La aplicación de carga masiva de facturas es buena práctica, pero es utilizada hoy sólo por la Gerencia de Informática, y no es conocida por los usuarios. Existe una alta demora en la digitación de las solicitudes que han sido ya generadas por el Área Requirente. Doble esfuerzo en digitaciones.	M3	Facturas de Convenios (34), Cuota Semestral (300 semestral), Vendors y publicidad (50), Cursos (50 cada 2 meses), CCLV (50) TOTAL= 214 doc. (214x5min=1070min) 17,8 [Hrs]
4	Carga del archivo de facturación de informática, sólo puede realizarse en el computador del Subgerente provocando retrasos y una alta dependencia operativa del Subgerente en el proceso	M3	Espera de entre media y una jornada de trabajo mientras el Subgerente se desocupa para realizar la carga
5	La CCLV no ha implementado la facturación electrónica, generándose mayores costos en los tiempos de su facturación.	M3	50 documentos. Tiempo: 16 Horas del Asistente o del Analista aprox.
6	Los documentos enviados por Informática llegan en un lote impreso (lote de 1000 hojas aprox.)	-	Costos en papel Riesgos de pérdidas

N°	PROBLEMÁTICA	MÉTRICA	MEDICIÓN (Promedios)
7	El acuse de recibo del envío del documento electrónico no es recibido, implica la impresión y envío de los documento a los clientes en forma manual (DOBLE GASTO). Además estos acuses de recibo son requeridos para el proceso de cobranza judicial	M3	Tiempo: 5 días del mes despachando aprox. Tiempo imprimiendo y sacando fotocopias: 1 día
8	Baja definición en las políticas de cobranza. Los pagos pendientes no tienen tratamientos estándares	M5	74 días de impaga. (2% de las facturas emitidas, 0,4% del monto total).
9	Baja elaboración de informes y entrega de información para las Áreas Requirientes cuando la requieren para conocer el estado de las facturas. Demoras en las respuestas.	M1	4 horas promedio por evento

Fuente: Elaboración Propia

En el diagnóstico, los atributos de eficiencia del proceso son los que presentan mayores oportunidades de mejora, sin dejar de ser importante el último, **M5** (Tiempo promedio de un documento impago), que muestra la lenta fluidez de la información, elemento central según los requerimientos de la empresa.

Existen tiempos asociados a tareas repetidas e insuficiente estandarización del proceso debido a que cada Área Requiriente maneja su propio formato de solicitudes, lo que implica digitaciones extras.

La escasa definición entre los roles de Analista de Facturación y Asistente de Impuesto y Facturación, no permiten las validaciones cruzadas, lo que aumenta posibilidad de errores, y provoca una alta dependencia del Subgerente en el proceso, con el correspondiente costo que esto conlleva.

Se revisan entonces en más detalles las métricas evaluadas según el diagnóstico de la situación actual.

En mediciones caso a caso, se estimó **M1** en un promedio de media jornada para responder a las Áreas Requirientes. El método utilizado ha sido descrito en sección anterior, pero cabe destacar que se entrevistó tanto a las Áreas Requirientes como a los usuarios del proceso, además de observaciones en terreno, lo que arrojó un promedio de 4 horas. Estas demoras se deben a la forma en que se lleva a cabo el proceso. Mayoría de la información disponible sólo en papel y bajo nivel de respaldo electrónico.

La medición de la métrica **M3: Tiempo Hora Hombre Asociado al Proceso** se realiza de manera similar a como se calculó esta misma en Facturación a Proveedores.

Identificando los roles que participan en el proceso, y calculando cuánto tiempo de su jornada laboral mensual participan de éste. Se obtiene así, la suma de HH que el proceso consume.

Con la siguiente tabla se simula un mes normal, indicándose la dedicación de cada rol en cada uno de los 21 días hábiles que se consideran, distinguiendo los distintos tipos de documentos que se procesan.

Tabla 6: Horas Hombre Dedicadas al Proceso Por Cada Rol, Mes Promedio. Facturación a Clientes

Roles / Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	% Tiempo en el proceso	
Subgerente																						14,3%	
Jefe de Contabilidad																							11,9%
Analista de Facturación																							90,5%
Asistente de Imp. y Fact.																							85,7%
Asistente Administrativa																							40,0%
Tesorero																							23,8%
Cobrador																							57,1%
Asistente de Tesorería																							14,3%

Fuente: Elaboración Propia

Se obtiene de esta manera que el tiempo que la organización ha dedicado al proceso es de 540 horas hombre mensual promedio. Dada la mayor cantidad de documentos, en comparación al proceso de Facturación a Proveedores, es de esperar una mayor cantidad de trabajo, que no alcanza a ser el doble. Sin embargo, sí es el doble de documentos, dado que en este caso no se digitan todos, dado que existe la carga masiva.

Los porcentajes que cada rol le dedica al proceso muestran claramente que los principales usuarios son el Analista de Facturación y Asistente de Impuesto y Facturación. Ellos realizan las revisiones y digitaciones a cada documento. Como se desprende de las problemáticas, existen algunas facturas realizadas de manera totalmente manual, otras digitadas en forma repetida, y por último, no se revisan en forma cruzada, dado que los roles no se diferencian en sus funciones. El responsable del proceso, el Subgerente, debe revisar los documentos y a esto le dedica aproximadamente el 14,3% de su tiempo laboral mensual, sin que se tenga la revisión de la instancia inmediatamente superior al Analista y al Asistente. Esta instancia intermedia es el Jefe de Contabilidad, quien por otro lado, debe dar visto bueno a cada una de las notas de crédito y débito, para lo cual revisa las justificaciones y contextos que se tienen para los documentos, dedicándole a ello 20 horas mensuales aproximadamente.

Siguiendo con el análisis de la métrica **M3** (Hora Hombre del Proceso), se tiene que la Asistente Administrativa dedica todos los días parte importante de su tiempo a recibir y firmar las solicitudes de facturación. En el otro extremo del proceso, el Tesorero se encarga de gestionar los pagos efectuados por los clientes, entregándoles el visto bueno final y ocupando en ello un 24% de su tiempo. En esta labor lo ayudan el Asistente de Tesorería y el Cobrador. El Asistente de Tesorería dedica alrededor de tres

días al mes a depositar documentos de pago. El Cobrador debe despachar las facturas a los clientes, entregar los detalles de facturación y gestionar el pago de las facturas impagas, ocupa aproximadamente 96 horas mensuales.

Al finalizar el análisis de **M3**, se debe concluir que existen muchas oportunidades de mejora respecto a la eficiencia del proceso. Tanto por el alto nivel de manualidad y papeles que se manejan, como por la poca estandarización en la gestión de éstos, lo que demora considerablemente la realización del proceso.

Luego se tiene la métrica **M4: Costo del Hora Hombre Asociado al Proceso**. Esta métrica se calcula de la misma manera que en la sección anterior de proveedores, con los respectivos ponderadores asociados a las valoraciones estimadas de cuanto más se valora un rol sobre otro.

Entonces, cada uno de las HH identificadas se ponderará de la forma correspondiente, para reflejar un índice de costo del proceso, que como proceso administrativo, se centra en las horas de trabajos dedicadas por cada rol al proceso, más que por materias primas u otros factores físicos.

Se presenta los factores de costo asociados a cada rol. Al ser una combinación lineal, la suma de los ponderadores es 1, lo que representa el 100% del costo de la planilla de sueldo. Similar situación al caso de Proveedores, se extraen datos de encuesta de remuneraciones a 30 empresas chilenas, ver [23.]

Tabla 7: Factores de Valorización de Cada Rol en el Proceso

Rol	Sueldo Bruto Mensual (promedio entregado en [23])	Ponderador para calcular Índice de Costo
Subgerente	\$ 3.709.000	0,34
Jefe de Contabilidad	\$ 1.746.000	0,16
Analista de Facturación	\$ 834.000	0,08
Asistente de Imp. y Fact.	\$ 834.000	0,08
Asistente Administrativa	\$ 509.000	0,05
Tesorero	\$ 2.100.000	0,19
Cobrador	\$ 664.000	0,06
Asistente de Tesorería	\$ 586.000	0,05
Total Planilla de sueldos del Proceso (referencial)	\$ 10.982.00	100%

Fuente: Encuesta Remuneraciones PwC

Dados estos supuestos, el índice de costo del proceso es 49. Este índice tiene como única utilidad el comparar el porcentaje de ahorro en los costos si es que los hubiere después del rediseño. El verdadero HH de la empresa no se utiliza, para proteger su información confidencial y respetar sus políticas al respecto.

Continuando con el análisis y las métricas, **M5: Tiempo Promedio de un Documento Impago**, se calcula considerando los datos del Área de Facturación a Clientes respecto a las fechas de pago y la regularización de los documentos. Esta métrica hace referencia al subproceso de Cobranza y quiere establecer un indicador de gestión del mismo. Como lo presenta la problemática N°8, existe una precaria definición de las políticas de cobranza, y al medir atributos asociados a la gestión de cobranza, se consideran los días promedio de documento impago, definiendo con ello **M5**.

La información histórica de la empresa presenta un promedio de 74 días, de las facturas que quedan impagas y permanecen en el proceso de cobranza. El plazo de pago promedio por tanto, de las facturas que tienen más de un mes desde su emisión, es de 105 días.

Para cuantificar el impacto de la problemática, se tiene que aproximadamente el 2% de las facturas emitidas en un mes queda en situación de impaga. Y el promedio del monto total que queda impago, representa un 0,4% del monto total facturado en el mismo mes. Cabe recordar que la gran mayoría de los ingresos de BCS vienen de facturas tipo suscripciones o convenios con corredores de bolsa y empresas emisoras, es decir, con clientes estables y recurrentes. No habría mucho incentivo a no pagar por parte del cliente, si se tiene contratado un servicio que forma parte medular de su negocio. Este análisis le entrega mayor relevancia al dato de 2% de facturas impagas, al hacer referencia a un total menor de facturas de servicios puntuales y no a los convenios (Corredor de Bolsa) o las cuotas de los emisores.

3.4.3 Cierre al Diagnóstico de la Situación Actual

Se tiene ya un diagnóstico de la situación actual de Facturación a Proveedores y Facturación a Clientes, con lo cual se han identificado varias problemáticas que confirman las impresiones que se tenía al interior de la empresa y que ha motivado la realización del proyecto. Este diagnóstico, en conjunto con los atributos identificados y medidos, servirá para pensar el rediseño.

Las mayores oportunidades de mejora se vislumbran en hacer más eficiente los procesos, y en lograr una mayor automatización de los mismos. Además de esto, se tiene que la forma en la cual se llevan a cabo los procesos, no permite que la información generada en éstos sea de rápido acceso para organización. Estos problemas no admiten mejoras pequeñas o muy locales, si se quieren verdaderamente cambiar la situación. Por tanto, se debe repensar la forma global en que se hacen las cosas, tanto en Facturación a Proveedores como en Facturación a Clientes, para lograr una mayor fluidez del proceso internamente, y a la vez, una mayor fluidez de la información hacia la organización.

3.5 REDISEÑO A LA SITUACIÓN ACTUAL

En la presente sección, se muestra la elaboración del rediseño con el cual se pretende entregar significativas mejoras a los procesos de Facturación a Proveedores y Facturación a Clientes.

A lo largo del Análisis de la Situación Actual, se detectaron problemáticas diversas, que se originaban en una forma poco estándar de operar y de un alto nivel de manualidad en el proceso. Este diagnóstico genera dificultad de mejorar a nivel global, si sólo se quiere atender puntualmente los focos de ineficiencia.

Bajo este contexto, y en consideración a lo solicitado por la contraparte del proyecto, que apunta hacia la facilidad de acceso y fluidez de la información, se proponen las “directrices de cambio”, que guiarán la elaboración del nuevo diseño del proceso.

Posteriormente, se detalla y diagrama el modelo propuesto. Este proceso rediseñado, contempla una estandarización para ambos macroprocesos. En Facturación a Proveedores, se estandarizan las entradas, se optimizan las revisiones y se reducen los documentos físicos, generando información en línea. Para el Proceso de Facturación a Clientes se definen mejor los roles, se estandariza la generación de facturas y se automatiza el proceso, apoyándose en sistema que permite un flujo de trabajo en línea.

Finalmente, se analizan las métricas del diagnóstico, para evaluarlas en forma estimada, según las nuevas prácticas que los rediseños proponen. Esto permite evaluar resultados que sustentan el nuevo modelo y validan la realización del rediseño. La comparación de las métricas se ilustra en porcentajes de mejoras de éstas, logrando avances significativos. Tanto los tiempos de respuestas a Áreas Requirientes, como los costos asociados a HH de los procesos, presentan mejoras significativas.

Se detalla a continuación la realización del rediseño, que presenta un extenso detalle en los diagramación y documentación de las tareas, en el ANEXO E y F.

3.5.1 Directrices de Cambio

Para desarrollar el rediseño, existen diversas opciones. Desde las propuestas más acotadas y puntuales, hasta soluciones más globales y generales, que cambien el proceso por completo. También, se pueden tomar las mejores prácticas de otras organizaciones, o de otras partes de la organización en cuestión, y llevarlas al proceso. Esto último será lo que inspirará el rediseño, aun cuando no se limita solo a aquello.

Las mejores prácticas detectadas al interior del macroproceso de Facturación a Clientes se presentan en la facturación de las solicitudes de la Gerencia de Informática. Como se explica en la sección referente al Análisis de la Situación Actual, esta gerencia envía un archivo que contiene a todas las solicitudes en formato tal, que puede ser cargado al sistema contable, evitando las digitaciones de cada documento. Esta buena práctica, es una solución focalizada respecto a las digitaciones, pero no contempla una solución global a la eficiencia del proceso, ni menos a facilitar el acceso a la información.

Para ello, se considera en el proyecto derivar todos los procesos de facturación a un *workflow*, soportado en un mismo sistema de apoyo, al cual todas las áreas de la empresa tengan acceso. Esto va en la dirección de estandarizar y automatizar los procesos, además de permitir que toda la información esté en línea en el sistema, y disponer de ella en tiempo real.

El rediseño contempla entonces, una estandarización en la forma de trabajo de todas las Áreas Requirientes y de toda la organización.

El mayor cambio se verá en el macroproceso de Facturación a Clientes, dado que es un proceso generador de documentos y no solo de registro y contabilización, como lo es el macroproceso de Facturación a Proveedores. Pero igualmente, el rediseño va en dirección de una solución global, que contiene a estos dos procesos.

3.5.2 Modelamiento del Rediseño

El rediseño se modela partiendo con el proceso de Facturación a Proveedores. Este proceso se llevará a cabo gracias a un *workflow* en línea, en el cual las Áreas Requirientes ingresarán previamente a la entrega, las facturas en el sistema con los datos mínimos. Esto permite que se realicen las autorizaciones en línea, facilitando su ejecución y las revisiones asociadas. Algunas revisiones se realizarán en forma automática.

Posteriormente, se ilustrará el rediseño del proceso de Facturación a Clientes. Este rediseño contempla un significativo cambio en la elaboración de las solicitudes de facturación, pues se hacen directamente en el sistema, lo que evita el doble trabajo de digitación. Se realizan revisiones y autorizaciones en el sistema, evitando los papeles físicos y permitiendo el seguimiento de los estados de las facturas, lo que va dirigiendo a los usuarios del proceso a realizar sus tareas en las distintas instancias del mismo. Los roles de Analista de Facturación y Asistente de Impuesto y Facturación se establecen claramente, identificándose con etapas distintas del proceso y revisiones cruzadas.

Para ambos macroprocesos, no se tienen grandes cambios en el Área de Tesorería, pero sí se incluye en el rediseño, y ahora su flujo de trabajo pasa a ser parte del *workflow* global, apoyándose en el mismo sistema. Esto es a excepción del proceso de cobranza. En el proceso de Cobranza, que no se tenía una clara definición de sus procedimientos, se establece un flujo de acción estándar, que responde a los distintos periodos de tiempos en que los documentos permanecen impagos. Todo lo cual se apoya en el nuevo sistema, que como ya se dijo, soporta todo el flujo de tareas de los macroprocesos.

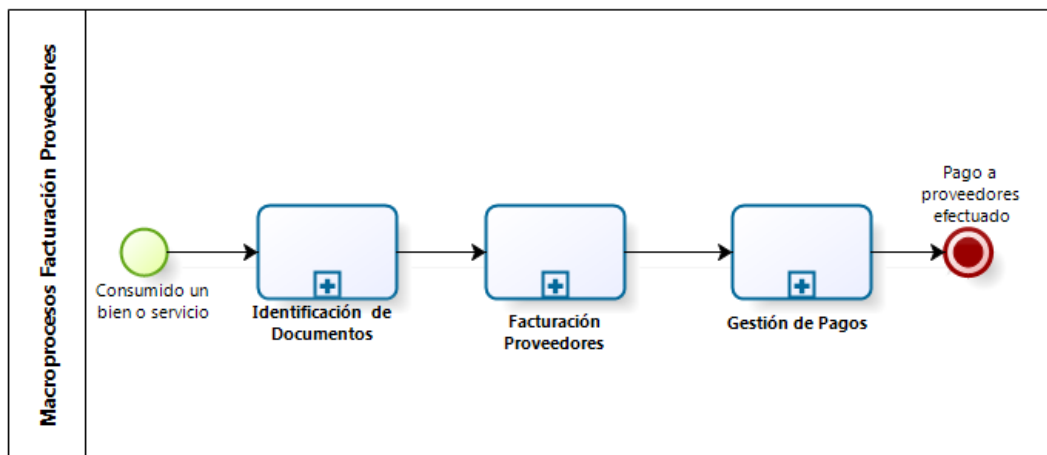
Se presenta a continuación en mayor detalle el rediseño que se realizó a los procesos de facturación de la Bolsa de Comercio de Santiago. El rediseño completo se encuentra en ANEXOS E y F, donde se ilustran los diagramas BPMN y la documentación de las tareas.

- **Rediseño a la Facturación a Proveedores**

El macroproceso de Facturación a Proveedores mantiene su estructura general en su nivel superior. Se recuerda que es un proceso más bien lineal y que se puede describir en forma genérica como: Un macroproceso que tiene una Identificación de Documentos, en el cual se reciben los documentos; luego viene el proceso central de Facturación a Proveedores, donde se revisa y acepta el reconocer como cuenta por pagar la factura y que se ingresó en el Área Requirente; y finalmente, una Gestión de Pago, proceso en que se paga y se reconoce el monto de la factura como gasto en el sistema.

Se presenta la figura que ilustra la foto de macroproceso de Facturación a Proveedores, rediseñada por el proyecto. Cabe mencionar que no se vislumbran aun los cambios a nivel general de los procesos. Para ver con mayor claridad ver ANEXO E.

Ilustración 11: Foto de Macroproceso del Rediseño a la Facturación a Proveedores



Fuente: Elaboración Propia

Dado el contexto del rediseño y su estructura general, se describe cada uno de los procesos considerando como base lo que se levantó en la etapa de Análisis de la Situación Actual. Pero esta vez, identificando lo que es esencial al proceso mismo y generando con ello el siguiente flujo de tareas, lo cual permite responder a los requerimientos de empresa respecto al rediseño.

La descripción del proceso comienza con el ingreso al sistema de los datos de las facturas de proveedores por parte del Área Requirente. Junto con ello, se adjuntan los documentos oficiales de la facturas, como las órdenes de compra o contratos. En los casos que el proveedor facture en forma electrónica, la factura se adjuntará también. Antes de ser enviadas al Área de Facturación a Proveedores, serán autorizadas en línea por los encargados de las respectivas áreas. No se pueden enviar facturas sin que estén revisadas y autorizadas por el rol que corresponda, según las revisiones que se vieron en la sección de **Revisiones Asociadas a la Facturación a Proveedores**.

Las facturas físicas entregadas por los proveedores a las Áreas requirentes, se entregan igualmente a la Asistente Administrativa, quien es ahora el único rol encargado de recibir los documentos que son input del proceso. En las entradas del proceso, se revisa que esté la documentación completa, las órdenes de compra, contratos, facturas, u otros documentos adjuntos que sean necesarios, como por ejemplo, que en una nota de débito se adjunten los detalles respecto a ésta. Recordar que el sistema ha validado que de acuerdo al monto y área que solicita la facturación, están las autorizaciones correspondientes. De esta manera el proceso se quita de encima revisiones, las que se automatizan. Cualquier dato o documento faltante, la asistente se encarga de solicitarlo al Área Requirente.

Asistente de Contabilidad revisa la factura en el sistema, y verifica si existe algún error de asignación de cuenta y chequea en forma general que la Asistente Administrativa haya entregado documentación completa. Luego, se realiza una revisión conjunta con el Jefe de Contabilidad y no con el Subgerente, sobre la cuadratura del presupuesto y se le da el visto bueno de pago al documento en el sistema. Si en esta instancia hubiere dudas respecto a los datos, se llama al Área Requirente.

Luego, el Analista Contable valida la existencia de los proveedores nuevos y ante dudas o errores se comunica con el Área Requirente. Posteriormente, acepta el reconocimiento del monto asociado a la factura en la contabilidad de la empresa, como cuenta por pagar.

Continúa el proceso con la revisión final del Asistente de Contabilidad, que imprime los datos importantes de las facturas de ser requerido. Le entrega las facturas al Tesorero, para que éste pueda realizar los pagos correspondientes.

El tesorero revisa en primer lugar que no se haya solicitado la retención de alguna factura para el no pago desde el Área requirente, dado que con la actual forma de llevar a cabo el proceso, se tienen distintos puntos de retención; lo que ahora se realizará sólo bajo la función de este rol. De darse el caso de un servicio no terminado, se solicita la retención de la factura, con lo cual el Tesorero la marca y aparta. Esto pasa porque se prefiere igualmente reconocer el IVA débito asociado, aunque los hitos no se hayan terminado.

El Tesorero realiza los pagos, dependiendo del proveedor, como transferencias automáticas por nóminas de pago, o por cheque. Los pagos por transferencia se realizan gracias a la conexión entre los sistemas del banco con el sistema interno. El Tesorero debe seleccionar los proveedores que serán pagados, dado que sus datos están ya ingresados en el sistema. Es labor del Área de Facturación a Proveedores mantener los datos del proveedor actualizados. En tareas que no abarca el proceso, el Área de Tesorería debe contactar a la mayor cantidad de proveedores que prefieran el pago automático por transferencia. El pago por cheque se realiza de la misma manera que en la situación actual, es decir, se imprime en la impresora especial para ello, se firma por los apoderados autorizados, y se entrega a la Asistente Administrativa, quien los entregará a las personas que concurren a las oficinas de BCS.

Finalmente, se archivan en la base de datos la información de pago y de las facturas con los originales adjuntados. Con ello, las Áreas Requirentes y todos los roles autorizados de la organización, podrán auto-consultar las facturas que se encuentren

pagadas. Además, al llevarse todo el flujo de información en línea durante la realización del proceso, se pueden obtener reportes de las facturas según estados, cuentas contables a cargar, fechas de emisión o proveedores, según sea el requerimiento del consultante.

- **Rediseño a la Facturación a Clientes**

El macroproceso de Facturación a Clientes presenta un gran cambio con el presente rediseño, al unificar flujos de trabajo antes diversificados. En la Situación Actual se tienen 9 procesos que conforman la parte medular del macroproceso, además de 2 subprocesos más pequeños. El que exista esta gran cantidad de procesos se debe a los diversos formatos y formas en los cuales se factura. Se tiene facturación manual, facturación electrónica mediante carga masiva de solicitudes y facturación electrónica mediante digitación manual, además las notas de crédito y débito.

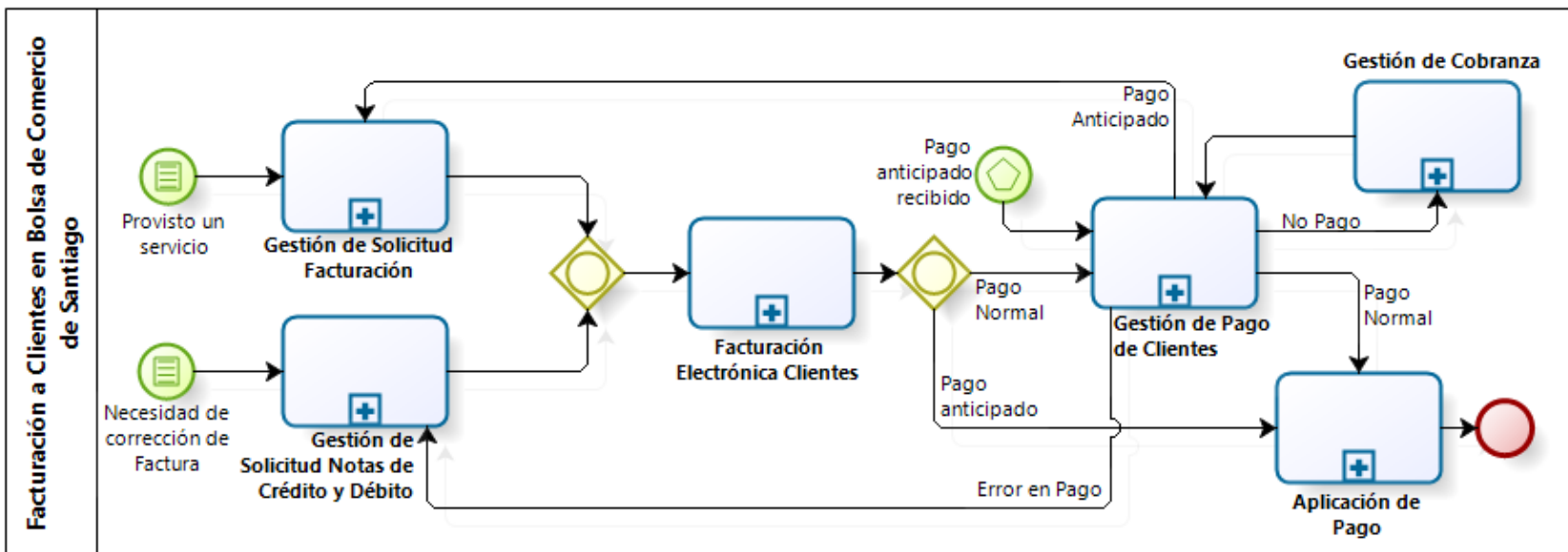
En contraposición el rediseño contiene menos procesos, al estandarizar toda la facturación a sólo un flujo de tareas, que para lograrlo se debe considerar a toda la organización e integrarla a la nueva forma de hacer las cosas.

Existe si una diferenciación legal entre los documentos, que obliga a separar el flujo entre facturas y notas de débito o crédito, pero todos los otros son llevados un estándar. Para describir la nueva forma de llevar a cabo la Facturación a Clientes, se presenta en página siguiente la foto de macroproceso del rediseño.

De manera general se verá en primer lugar los procesos que conforman el nuevo modelo de facturación. El macroproceso tiene tres eventos que gatillan a su comienzo. El más común es el que “provisto un servicio”, debe generarse una solicitud de facturación en el proceso de Gestión de Solicitud de Facturación, para la posterior generación de la factura en el proceso de Facturación Electrónica. Se tiene también la necesidad de corrección de una factura por medio de una nota de crédito o débito, lo que genera el comienzo del proceso de Gestión de Solicitudes de Notas de Débito y Crédito, y la posterior unión al flujo anterior. Finalmente, el evento de “pago anticipado”, que dado su carácter de empresa que brinda servicios tipo suscripción, la BCS recibe frecuentemente. Ello provoca la realización en primer lugar del proceso de Gestión de pago de Cliente, en el cual se reciben los pagos y se asocian a las facturas correspondientes.

Se presenta la figura que ilustra la foto de macroproceso del Rediseño a la Facturación a Clientes. Los detalles de cada proceso se muestran en ANEXO F, con los diagramas BPMN, documentados nivel de descripción de tareas.

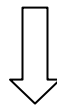
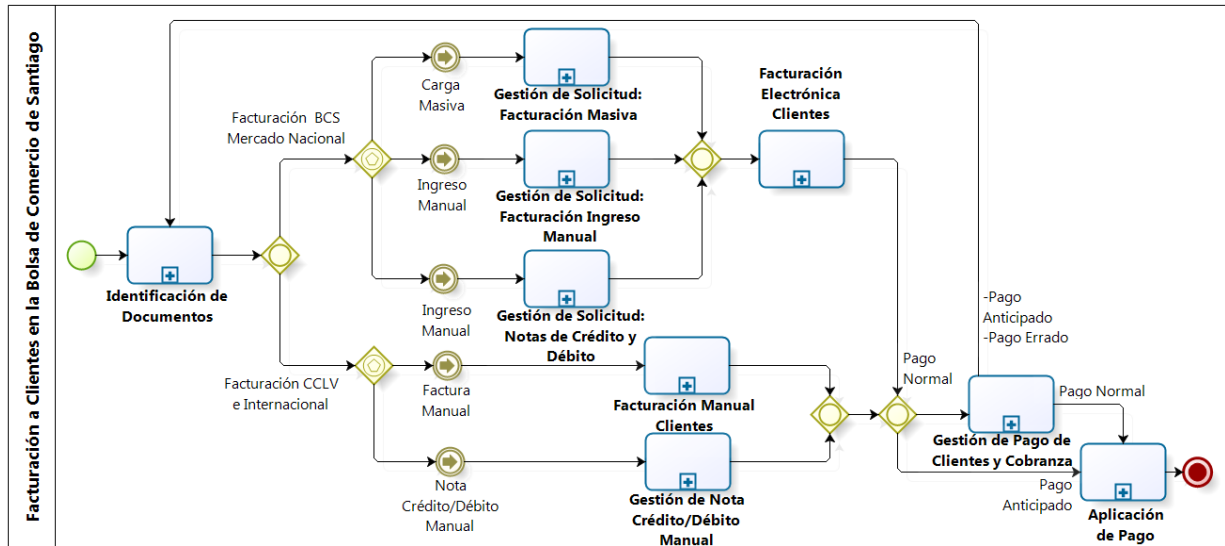
Ilustración 12: Foto de Macroproceso del Rediseño a la Facturación a Clientes



Fuente: Elaboración Propia

Se muestra el cambio que experimenta el macroproceso de Facturación a Clientes, con la situación propuesta, para tener así una mejor visión de los cambios de los procesos involucrados. Cabe recordar que el rediseño del macroproceso de Facturación a Proveedores no presenta cambios a nivel de estructura general, sino solo a nivel de subprocesos.

Situación Actual Facturación a Clientes



Situación Futura Facturación a Clientes

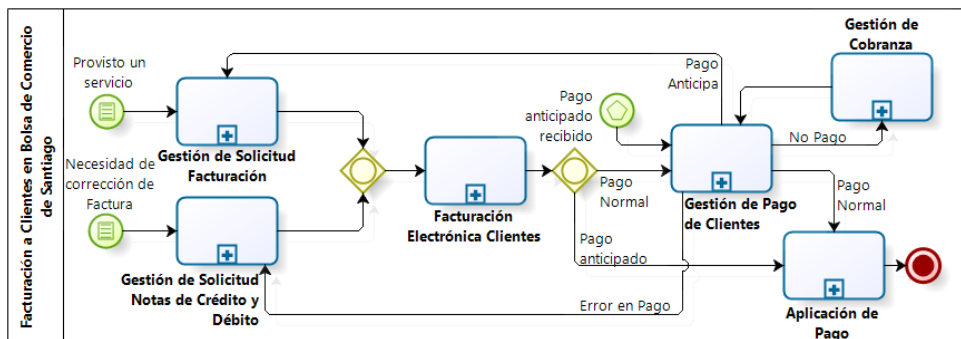


Ilustración 13: Visualización Comparativa del Rediseño

Continuando con la descripción general de la Facturación a Clientes, se tiene que luego de ser gatillado el proceso desde cualquiera de los dos eventos de inicio, ubicados en la parte izquierda de la figura y luego de haberse ingresado las solicitudes, se unifica el flujo hacia Facturación Electrónica, proceso en el cual se establece la emisión de las facturas al conectarse con los sistemas de SII. Las facturas pasan al Área de Tesorería, para asociarles un pago válido, o de no ser así, pasarlas al proceso de Gestión de Cobranza. Finalmente el macroproceso culmina con el aceptar en los sistemas el pago recibido, y el ingreso queda contablemente como disponible mediante el proceso de Aplicación de Pago.

Como puede apreciarse a nivel general, el proceso ha sido estandarizado, pero además de ello, tal como se realizó con la Facturación a Proveedores, el proceso se ha automatizado al realizar todo el flujo de trabajo apoyado en un sistema que se extiende por toda la organización. Esto permite, que autorizaciones, revisiones y cambios de estado sean realizados en línea y estructurados por el *workflow* estándar en todo el proceso.

Se describe el rediseño con mayor detalle, para vislumbrar las mejoras y cambios que a nivel flujos de tarea se tienen en el nuevo modelo, llamado también el modelo objetivo.

El proceso comienza cuando una de las Áreas Requirentes quiere solicitar una facturación. Para ello, ingresa a la plataforma de apoyo y digita los datos del servicio entregado, selecciona al Cliente (si es nuevo, lo debe crear con datos mínimos), y las fechas en que corresponde la facturación. Debe también adjuntar detalles asociados a la facturación, órdenes de compra o contrato respectivos. Luego de ser revisados los datos ingresados, se envía la solicitud.

El envío de la solicitud es en línea y el sistema le muestra al Analista de Facturación que ha llegado una nueva solicitud. Éste la abre y revisa los datos referentes a los clientes, con lo cual realiza la Mantención de Clientes. En este subproceso, el Analista es el encargado y responsable de mantener los datos de los clientes actualizados. Si faltan datos o se tiene dudas, debe llamar para consultar y requerir la información faltante.

Luego, el Analista revisa la solicitud contra las órdenes de compra o contratos que se adjuntan, y verificar que la información de la solicitud corresponda exactamente al servicio prestado. De no ser exitosa la revisión, se rechaza la solicitud indicando el motivo, lo que le aparece en el sistema al Área Requirente. Finalmente, se acepta la revisión y en su cuadro de mando, el Asistente de Impuesto y Facturación recibe la señal de una nueva solicitud para revisar. En esta parte del proceso, en la Situación Actual se tienen que revisar los valores de UF o de Dólar, para luego actualizar los valores a peso, según las fechas correspondientes. Esta actualización la realiza automáticamente el sistema, dado que debe tener conexión con el valor de UF y de Dólar en tiempo real. Se elimina entonces esa revisión y el cálculo del traspaso de unidades en la forma de registrar el monto de la factura.

Cuando comienza la revisión del Asistente, se supone previa a la revisión del Analista, lo cual el sistema debe ir registrándose como secuencia de pasos, pero también ante cualquier ausencia de uno de ellos, ambos tienen acceso a realizar las revisiones del otro. El Asistente debe revisar de forma general toda la Solicitud, pero ahora se agrega

la verificación que la cuenta contable a la que se cargará el ingreso sea la que corresponde con el servicio entregado. Nuevamente ante cualquier error detectado, el Asistente rechazará la solicitud en línea, lo que le aparecerá al Analista, y este a su vez, puede rechazar y remitirlo al Área Requirente. Lo que se podría llamar un rechazo en cascada, hasta que el error encuentra su origen y se soluciona. Terminadas las revisiones, el Asistente aprueba el cambio de estado de las solicitudes a Factura No Emitida. Con esto, el sistema registra como cuenta por cobrar para la contabilidad de la empresa el monto asociado a la factura, asumiéndose el IVA crédito correspondiente.

Luego el Asistente, de ser solicitado por el Jefe de Contabilidad, imprime un resumen de datos importantes del lote de facturas que están revisadas y listas para el envío al SII. El Jefe de Contabilidad revisa en forma genérica y final el lote de facturas que serán enviadas para ser emitidas, y acepta el envío. Existe también la posibilidad de tener una proforma de datos importantes en línea, lo que evita la impresión, pero se dejan las dos opciones para que la organización defina por experiencia la mejor forma de revisar las proformas. Si el jefe de Contabilidad detecta algún error, no aceptará la revisión y la rechazará, notificándose al Asistente.

Similar es la descripción al proceso de Gestión de Notas de Crédito y Débito, que se lleva a cabo de manera paralela al anterior, pero con documentos que requieren revisiones distintas.

Para solicitar una facturación por nota de crédito o débito, el Área Requirente debe ingresar los datos de la misma manera en que se realiza la solicitud normal, pero agregar los documentos que permitan justificar la nota. Estos documentos deben mostrar las razones de la nota de crédito o débito, ya sea la factura que se está corrigiendo, o documentación que muestre los cambios en contratos u órdenes de compra, que generan la necesidad de realización de la misma.

En primer lugar, una vez recibida la solicitud en el Área de Facturación a Clientes, es el Jefe de Contabilidad quien revisa si la nota de débito o crédito se encuentra bien justificada, antes de la revisión del Analista, quien en la situación de facturación normal, es el primero en ocuparse de los documentos. Aquí se tiene una importante diferencia con la Situación Actual del proceso, debido a que actualmente las notas de crédito y débito son revisadas por el Jefe de Contabilidad luego de pasar por todas las revisiones habituales del Analista y Asistente, lo que significa trabajo perdido, si la nota crédito, o débito, no es aprobada.

Con el visto bueno del Jefe de Contabilidad, el proceso de Gestión de Notas de Crédito y Débito sigue un flujo de mismas actividades que el principal, hasta el momento en que se reúnen, en la Facturación Electrónica.

La Facturación Electrónica parte con la aceptación del envío de un lote de facturas no emitidas. Los sistemas del SII, el sistema DTE, y de la BCS se conectan para la emisión de las facturas. Desde el SII se le envía la factura al Cliente, quien puede aceptarla o rechazarla. Si la factura es rechazada, se tiene un subproceso de Gestión de Rechazo de Facturas, en el cual se determina si se emite una nota de crédito o débito, o ni una de las dos, y se continúa el proceso. En la Situación Actual, no se recibe el acuse de recibo, por problemas entre el sistema DTE y el sistema de la BCS, en este rediseño es

importante este acuse de recibo, pues permite gestionar de manera rápida los rechazos, y tenerlo como respaldo legal para el proceso de Cobranza.

Cuando las facturas quedan bajo el estado de Emitidas, se respaldan en base de datos de manera automática, para la consulta desde las Áreas Requirentes. Luego pasan al estado de Aceptadas, y posteriormente se le envían Detalles de Facturación por mail a los clientes que así lo solicitan. Esta nueva acción determina el estado de Detalles de Facturación Enviados, luego del cual, sólo se debe esperar la recepción del pago. El Cobrador recibe en el sistema la señal de que las facturas han sido emitidas. Con ello, comienza la gestión de envío de los detalles de facturación por mail.

En el Área de Tesorería se reciben los pagos sin cambios respecto a la Situación Actual, que pueden ser, transferencia, depósito, cheque o vale vista en oficina de tesorería, y finalmente, cheque o vale vista para retirar desde las oficinas del Cliente. Recibido el pago, se revisan los montos y facturas asociadas a éste, y se le da el visto bueno para registrar como ingreso el pago efectuado. El cambio aquí hace referencia a que todo se realiza sobre el mismo sistema integrado con que se factura, permitiendo que la información del proceso quede disponible en tiempo real.

Todos los días, hacia el final de la jornada laboral, el Cobrador está encargado de realizar el proceso de Gestión de Cobranza. Este proceso presenta significativos cambios respecto a la Situación Actual. El Cobrador identifica aquellas facturas que tienen 15 días de no pago desde la fecha de emisión, y envía desde el sistema un “recordatorio de pago”, según el formato y texto establecido, generados automáticamente y con la posibilidad de automatizar incluso el envío. Para ver los formatos de texto que se proponen y trabajados en conjunto con la empresa, ver ANEXO F. Si la factura cumple 30 días de no pago, y pasa al estado de Impaga, se le envía al Cliente un “aviso de vencimiento tributario”. Finalmente, si el Cliente no paga dentro de los 30 próximos días, se le cortará el servicio, notificándolo de ello a los 60 días luego de la emisión de la factura.

Estas acciones del proceso de cobranza, están dirigidas desde el *workflow* del sistema, que va indicando automáticamente las facturas que deben seleccionarse para envío de alguno de estos avisos.

Con los pagos recibidos, el proceso sigue su curso nuevamente hacia el Área de Facturación a Clientes. El único papel físico que se genera en el proceso, son los comprobantes de pago, sean éstos impresiones de transferencia o comprobantes de depósito, sobre los cuales se firman los vistos buenos del Tesorero. Estos documentos se entregan al Analista de Facturación para que los escanee y adjunte a la factura asociada en el sistema.

Como último paso, se tiene el proceso de Aplicación de Pago. Se lleva a cabo mediante el registro de los datos del pago, previa revisión y visto bueno del Tesorero. Después de ingresado el pago y una vez cambiado el estado de la factura a Pagada, el sistema genera un comprobante interno de pago, como finalización del proceso, con todos los datos importantes de la factura y el pago. Este comprobante es revisado en línea por el Asistente de Impuesto y Facturación, quien culmina el proceso general con esta revisión final.

El Cliente puede también pagar por anticipado, tal como ya se describió de manera general. Este caso es tomado con mayor detalle en los diagramas de los ANEXOS. Pero, cabe destacar que es sólo un orden distinto de los procesos ya descritos.

En resumen, los estados identificados en rediseño, se describen de la siguiente manera:

- a) **SOLICITUD DE FACTURACIÓN:** Se recibe la solicitud digital en el sistema, enviada desde el Área Requirente, para la confección de la factura correspondiente. Debe incluir datos de Cliente, montos y detalles de facturación. Además de adjuntar documentos oficiales que den cuenta del servicio en cuestión: órdenes de compra o contrato de servicios.
- b) **SOLICITUD DE NOTA CRÉDITO-DÉBITO:** El Área Requirente digita en el sistema la Solicitud de Nota de Crédito o Débito, incluyendo datos similares a la Solicitud de Facturación normal, pero debe contener además las justificaciones y contextos por la cual es realizada.
- c) **FACTURA NO EMITIDA:** Es revisada con éxito la Solicitud de Facturación, de nota crédito o de nota débito, en monto, datos Cliente, cuenta contable a cargar y fecha del servicio, contrastando con la información entregada en los documentos oficiales del servicio. Se acepta como factura en el sistema, generando una “cuenta por cobrar” en la contabilidad de la empresa.
- d) **FACTURA EMITIDA:** El documento es confeccionado en forma digital en el sistema. Es enviado mediante el sistema de facturación electrónica al SII, quien lo acepta como válido.
Se consideran luego dos sub-estados dentro de éste, es decir se descompone en tres estados, que agregan más información de la situación en que se encuentra el documento.
 - I. **FACTURA EMITIDA:** Enviada al SII.
 - II. **FACTURA RECIBIDA:** El sistema de facturación electrónica acusa el recibo de la factura por parte del Cliente.
 - III. **FACTURA ACEPTADA:** El Cliente acepta en el sistema de facturación electrónica la factura como válida.
- e) **FACTURA PAGADA:** La factura es pagada por el Cliente y el pago se registra sin errores, quedando el monto como disponible para la empresa.
- f) **FACTURA IMPAGA:** La factura queda impaga luego de un mes pasado de la fecha de emisión. Cabe recordar que 15 días después de la emisión se envía un mail de “recordatorio de pago”. Al quedar impaga la factura, se envía un aviso de vencimiento tributario y al cumplir 30 días de impaga se le corta el servicio al Cliente, lo que descompone a este estado en dos sub-estados más.
 - I. **AVISO DE VENCIMIENTO TRIBUTARIO:** La Factura Impaga ha sido notificada al Cliente, con aviso de Vencimiento Tributario.
 - II. **SERVICIO CORTADO:** Cumplido un mes del documento impago, el Cliente es notificado de un corte de servicio e internamente se procede a solicitar en corte en los sistemas de la BCS.

De esta manera, se termina de describir el rediseño, que se encuentra detallado en ANEXO F. Se espera resolver los requerimientos de la empresa de un mejor acceso a la información de los procesos de facturación y con ello, hacer también los procesos más eficientes.

Se tiene también como parte del rediseño, que la responsabilidad de las respuestas a los requerimientos de información sobre las facturas que se les dan a los clientes externos de los procesos (proveedores y clientes), se debe asignar a un solo rol. La Asistente Administrativa debe responder a los proveedores y clientes con la información que se tiene al acceder al sistema.

El rediseño establece una nueva forma de hacer las cosas, lo que implica mediciones distintas a los atributos del proceso, y como no se pueden medir en la realidad, los tiempos asociados a las tareas serán estimados, para realizar un diagnóstico de la situación futura.

Se espera probar las mejoras al proceso, con tiempos esperados de realización de las tareas respectivas, considerando los ahorros que se tienen respecto a lo levantado en Análisis de la Situación Actual, en el presente capítulo. Para esto, se presenta la sección de Métricas del Rediseño Evaluadas, estimado mediciones de los nuevos procesos y comparándolas con las anteriormente levantadas.

3.5.3 Métricas del Rediseño Evaluadas

Las cinco métricas que se evaluaron en el Análisis de la Situación Actual, se estimarán bajo el supuesto de implementación del rediseño. Esto permite cuantificar las mejoras, lo que le entrega sustentabilidad y justificación al rediseño, al mostrar números y porcentajes de ahorro y de mejora a la empresa.

Se tienen por otro lado, las oportunidades de mejora encontradas en los macroprocesos de Facturación a Proveedores y de Facturación a Clientes, que su eventual solución o mejora, presentan asimismo nuevas mediciones y nuevas métricas.

- **Nuevas Mediciones a la Facturación a Proveedores**

Siete son las problemáticas detectadas en el proceso. Estas se pueden asociar a las métricas que se describieron anteriormente. En primer lugar, la métrica 1 que da cuenta del tiempo de respuesta que soportan las Áreas Requirentes de empresa al consultar información del proceso, es evaluada en el rediseño considerando que la información estará disponible en el sistema. Esto tiene la posibilidad de auto-consulta sobre los estados de las facturas, obteniéndose en tiempo real dónde se encuentra cada documento (ahora digital), además de obtener reportes en línea sobre estadísticas asociadas a la facturación.

A esta primera métrica, está asociada la medición de la problemática número 2, que mide los tiempos que demoran en responder a las Áreas Requirentes, dado que deben hacerse un tiempo dentro de sus quehaceres, para buscar entre los papeles la información sobre la factura requerida. Si esta consulta pudiese ser en línea y solo preguntando por teléfono en casos excepcionales, se estima que el tiempo de respuesta debiese disminuir de 4 horas, que es actualmente, a 6 minutos promedio. Considerando que la mayoría de las consultas serán de 3 a 5 minutos (tiempo de demora en acceder al sistema y buscar la información sobre la factura en cuestión), y que algunas veces se puede requerir información adicional de los usuarios del proceso.

Se ilustra en la siguiente tabla, el comportamiento de M1, en el rediseño al proceso de Facturación a Proveedores.

Tabla 8: Porcentaje de Mejora a la Métrica M1, en Facturación a Proveedores

CONSULTAS DESDE ÁREA REQUIERENTES (Facturación a Proveedores)	
	2. Respaldo Información
Tiempo respuesta Situación Actual [Hrs]	4
Tiempo respuesta Modelo Objetivo [Hrs]	0,1
Porcentaje de disminución	98%
Mejora Promedio en M1: Tiempos de Respuestas a Clientes Internos del Proceso	98%

Fuente: Elaboración Propia

Como se presenta en la tabla, en el nuevo rediseño se tiene una mejora del 98% en los tiempos de espera sobre consultas de las Áreas Requirientes, dado que ahora las consultas son auto-gestionadas. Se recuerda que la información de los estados de las facturas estará disponible en línea para todos los roles que la necesiten.

Luego se presentan las problemáticas asociadas a la métrica de tiempos de respuestas a los clientes externos del proceso, que son los proveedores de la BCS, anteriormente descrita y catalogada como **M2**.

Los atributos que se midieron del proceso, asociados a esa métrica, se tienen en la problemática número 3, que además de tenerse la información sólo en papel, no existe un rol asignado para atender a los proveedores, y cada vez que se solicita información sobre los estados de las facturas o formas de pago de las mismas, se debe reunir la información dispersa entre lo que cada rol sabe y maneja. Se midió una demora en tiempo de respuesta a clientes externos del proceso (proveedores) de media jornada en promedio, lo que al asignar como rol específico de esa tarea a Asistente Administrativa, quien teniendo fácil acceso al sistema y a la información solicitada, pueda responder de manera más rápida, en un promedio estimado de 30 minutos. Se considera que algunas consultas requieren que la Asistente Administrativa deba preguntar información a otros roles. No obstante, la mayoría de las preguntas se pueden responder sólo consultando al sistema.

Se presenta la tabla que muestra la mejora estimada asociada a **M2: Tiempo de Respuesta a Clientes Externos del Proceso** (Proveedores), en el rediseño. Incluyendo la problemática de demora en los tiempos de pago, número 6, que puede igualmente vincularse a esta métrica, y que al recibirse la factura electrónica en un nuevo sistema, permite comenzar con el proceso a tiempo y no demorarse más en los pagos. Estimándose una reducción del tiempo a 7 días y medio según estimaciones a

juicio experto de los usuarios de proceso, y que además se justifican en que es aproximadamente el tiempo que demora una factura estándar.

Tabla 9: Porcentajes de Mejora en M2

CONSULTAS DESDE PROVEROES PAGOS A PROVEDORES		
	3. Entrega información a Proveedores	6. No recepción de factura Electrónica, demora en pago
Tiempo respuesta Situación Actual [Hrs]	4	120 (15 días)
Tiempo respuesta Modelo Objetivo [Hrs]	0,5	60 (7,5 días)
Porcentaje de disminución	88%	50%
Mejora Promedio en M2: Tiempos de Respuesta a Clientes Externos del Proceso (Proveedores)		75%

Tabla 10: Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar un 75% de mejora en los tiempos de espera de los proveedores, lo que representa un adelanto significativo, gracias a una mejor definición de responsabilidades en los roles y de un mejor acceso a la información del proceso.

Continuando con la siguiente métrica, M3, se espera estimar en cuánto podría disminuir el tiempo total que la organización le debe dedicar al proceso.

Para medir las mejoras en el tiempo de trabajo que el proceso de Facturación a Proveedores consume de la organización, se tiene en primer lugar lo que se investigó en el Diagnóstico de la Situación Actual. Considerando las HH que cada rol le dedica al proceso mensualmente y realizando una suma sobre los mismos, se obtuvo que en total el proceso consume 422 HH.

Luego se tiene que las problemáticas 1, 2, 3, 4, 5 y 7 se asocian a la **M3: Tiempo de Hora Hombre Asociado al Proceso** dado que de ser solucionadas o mejoradas, disminuirían el tiempo de trabajo sobre el proceso. Se pasará revista sobre cada una de ellas en lo que ha considerado el rediseño, describiendo cómo van disminuyendo las HH total del proceso.

La problemática 1, corresponde a que el Subgerente presenta una participación operativa y de repetición de revisiones. En el rediseño, esta responsabilidad de revisiones finales la asume el Jefe de Contabilidad, quien verifica sobre el sistema, o sobre una impresión de datos importantes (proforma), lo cual le permite una revisión más rápida y de visión más general. El sistema deberá velar por el cumplimiento de las autorizaciones en línea y de la conversión de UF u otras monedas a peso, reduciendo aún más los ítems de revisión y por lo tanto los tiempos. En el Análisis de la Situación actual, se midió un tiempo aproximado que le toma el subgerente hacer la revisión final a los aproximadamente 300 documentos que se procesan mensualmente en

Facturación a Proveedores, estimándose en 16 HH. Esto debiera disminuir a la mitad, si se le encargan mayores responsabilidades los usuarios del proceso y si se establece que las revisiones son específicas a cada ítem de la factura con cada rol. Con esto ya no se tiene una indefinición de roles, sino que cada uno revisa algo específico, formando parte del *workflow* que el sistema dirige.

La problemática 2, hace referencia al respaldo de la información en papel y la correspondiente demora en imprimirlas o fotocopiarlas para dicho respaldo, además de presentarse demoras en encontrar información cuando se solicita. Estas labores demoran aproximadamente 5,5 horas del Analista Contable, y 2,5 horas del Asistente de Contabilidad en una jornada normal mensual. En el nuevo sistema, las copias de respaldo se generan y archivan en forma automática teniéndose la información a disposición de toda la organización, sin quitar tiempo a los usuarios del proceso.

Respecto a la digitación de las facturas, que actualmente se realiza dentro del Área de Facturación a Proveedores, pero que en el rediseño se realizará en el Área Requirente por tener ellos los conocimientos específicos y mayor cercanía al servicio que contratan, no se vislumbran mayores cambios en las HH totales del rediseño.

La insuficiente definición en las responsabilidades de respuesta a los proveedores, generan tiempo de trabajo innecesario buscando quién sabe qué cosa, además de interrumpir a varios roles del proceso, para reunir información dispersa. Esto se midió que demora alrededor de 1,5 horas al Analista de Contable, 1,5 horas al Asistente de Contabilidad, 2 horas a Asistente Administrativa y 3 horas al Tesorero. La problemática 3 debiese mejorar, como ya se describió, al asignar a Asistente Administrativa la responsabilidad de responder los requerimientos de Proveedores. Al tener acceso a los sistemas, se estima que las aproximadas 40 llamadas sean resueltas en un total de no más de 3 HH al mes. Con esto se producen ahorros en las HH de los soles involucrados, excepto de la Asistente Administrativa, que utilizaría 1 hora más.

La problemática 4, originada al medir los tiempos de validaciones extras en las revisiones que realiza el Analista Contable y el Asistente de Contabilidad cuando se tienen anticipos a proveedores que no se especifican correctamente en el sistema actual, podrían disminuirse si toda la información requerida está a disposición de los usuarios del proceso. La facturación de proyectos, mantenciones, implementaciones de proveedores consideran a veces anticipos, cuantificadas en 9 anticipos promedios, demorando casi 3 horas en verificar la información respecto de éstos, para no replicar los pagos.

La retención de las facturas al interior del proceso, cuando se da la orden de no pago, al no haberse terminado un hito de facturación, provoca una serie de inconvenientes y demoras. La problemática 5, asociada al subproceso de Retención de Facturas, en cada solicitud de retención demora en 0,5 horas el proceso, según juicio experto de los usuarios. Con sólo una factura promedio, se tiene 0,5 horas de demora mensual. Esta retención muchas veces se realiza conscientemente desde el comienzo del proceso, dado que se prefiere enterar el IVA de ese servicio no terminado, entonces lo que el rediseño propone es definir un único rol donde se retengan las facturas, que evite luego el tener que buscar la factura retenida.

Finalmente, el último atributo del proceso que afecta a **M3**, es la recepción de las facturas en varios puntos, obligando al Analista Contable dedicar parte de su tiempo a recibir documentos y firmar los libros de recepción, trabajo que realiza también la Asistente Administrativa y que es su principal función en el proceso. A ésta no le representaría un significativo aumento en el tiempo sobre el proceso al ocuparse por completo de la recepción, liberando de 5 horas mensuales al Analista Contable.

Con el anterior análisis, se tiene la variación de la Métrica 3, asociada al gasto de HH de la organización que el proceso realiza. En la siguiente tabla se muestra el resumen de este análisis y da cuenta del ahorro de tiempo en cada uno de los atributos problemáticos del proceso que el rediseño mejorará.

También se presenta en la tabla el cambio porcentual en la métrica que estima el costo de HH asociado al proceso, al ponderar cada HH de la suma anterior, por un valor referencial (ver [23]) del costo de esa HH para la empresa. Se calcula por tanto el nuevo índice de costo del proceso, y su variación porcentual respecto al que se calculó en el levantamiento, entregando una disminución en costos del proceso de facturación.

Tabla 11: Mejoras a las Métricas M3 y M4 Asociadas a las HH del Facturación a Proveedores

AHORRO DE HH MENSUALES ASOCIADAS AL PROCESO (Facturación a Proveedores)						
Rol / Problemática	1. Revisiones Subgerente	2. Respaldo Información	3. Entrega Información	4. Problema Anticipos	5. Retención de facturas	7.Recepción de facturas
Subgerente	16					
Jefe de Contabilidad	-8					
Asistente de Contabilidad			1,5			
Analista Contable		5,5	1,5	3	0,5	5
Asistente Administrativa			-1			
Tesorero			3			
Total ahorro HH mensual			29,5 [Hrs]			
Porcentaje de mejora en M3 : Ahorro de HH			7%			
Porcentaje de Mejora en M4 : Ahorro costo HH			13,9%			

Fuente: Elaboración Propia

Se aprecia que de las siete problemáticas asociadas a la Facturación a Proveedores, solo la número 6 no tiene referencia a estas métricas, todas las demás presentan una

disminución en HH dado el rediseño y las mediciones a las tareas que se eliminan u optimizan.

El macroproceso de Facturación a Proveedores rediseñado, tiene una utilización aproximada de 392,5 HH. Lo que representa un ahorro del 7% en su eficiencia respecto a la Situación Actual. Se tiene además un 13,9% menos de costos del proceso, al entregar mayor responsabilidad a los mandos inferiores y mandos medios que intervienen en el proceso.

Termina así la revisión a las 4 métricas que el proceso de Facturación a Clientes contempla, con lo cual queda justificada la realización de un rediseño al mismo. Las primeras dos métricas, **M1** y **M2** (Tiempos de Respuestas a quienes solicitan información del proceso), pero particularmente **M1**, referente a la accesibilidad de la información por parte de la organización, son de especial interés de la empresa, al ser la primera causa de la solicitud del rediseño.

Se continúa con la revisión de las métricas asociadas a la Facturación a Clientes.

- **Nuevas Mediciones a la Facturación a Clientes**

En el levantamiento de la Facturación a Clientes, se identificaron 9 problemáticas al realizar mediciones a los atributos de los procesos de las cuales, la número 9 permite evaluar la métrica **M1**, que mide el tiempo de espera de las Áreas Requirientes al momento de solicitar información sobre el proceso y las facturas. Las número 1, 2, 3, 4, 5 y 7 permiten evaluar la métrica **M3**, que cuantifica la eficiencia del proceso considerando las horas de trabajo totales que se le dedican al mismo. La métrica **M4**, que surge como derivada de la anterior, permite cuantificar el costo del proceso asociado a las HH, y se estima de manera de índice para evaluar los porcentajes de mejora de este costo. Finalmente, se tiene la métrica **M5**, que mide la permanencia promedio de los documentos en el proceso de cobranza, para poder evaluar la gestión de las políticas de cobranza de la empresa, que el rediseño también contempla.

Se comienza con la descripción de la métrica **M1**, y cómo se llega a una estimación de la misma en el modelo objetivo. En el diagnóstico se midió que las consultas de Áreas Requirientes tienen una espera promedio de media jornada de trabajo, 4 horas.

Se tiene también una baja elaboración de informes y reportes sobre la facturación, referente a montos por líneas de negocio, por periodos, por clientes, etc. Para enfrentar esta problemática, el rediseño ha considerado que todo el proceso se estandarice y automatice, permitiendo que se lleve a cabo sobre un sistema tipo *workflow*, que contiene toda la información en línea. Esto facilita el acceso a la información sobre el estado de las facturas y puede generar reportes en tiempo real sobre montos facturados por Cliente, periodo, línea de negocio, u otros filtros similares.

De esta manera, las consultas por información de facturación realizadas desde la organización, medidas en **M1**, reducen su tiempo de respuesta a 0,1 Hora. Las Áreas Requirientes accederán al sistema para hacer sus auto-consultas al sistema, que tendrá la información en línea.

Tabla 12: Porcentaje de Mejora a la Métrica M1, en Facturación a Clientes

CONSULTAS DESDE ÁREA REQUIERENTES (Facturación a Clientes)	
	9.Lenta entrega de información a Áreas Requirientes
Tiempo Respuesta Situación Actual [Hrs]	4
Tiempo Respuesta Modelo Objetivo [Hrs]	0,1
Mejora Promedio en M1: Tiempos de Respuestas a Clientes Internos del Proceso	98%

Fuente: Elaboración Propia

Como se muestra en la tabla, se tiene Un 98% de mejora en la métrica de mayor importancia para la empresa, similar a la encontrada en Facturación a Proveedores, por tratarse de una situación análoga. Se genera acceso inmediato a los estados de las facturas y reportes del proceso, que la Alta Gerencia utiliza en la toma de decisiones.

Se tiene luego la segunda métrica de Facturación a Clientes, como medición a la eficiencia del proceso, que se representa como **M3**, y que mide las HH del proceso.

Esta métrica fue medida mediante las estimaciones de tiempos que cada rol participante le dedica al proceso obteniéndose la suma de 540 HH. Se espera entonces que el rediseño reduzca ese tiempo al enfrentar las 6 problemáticas que incrementan **M3**. Las problemáticas 1, 2, 3, 4, 5 y 7 son atributos del proceso, que al ser identificados en el Diagnóstico como oportunidades de mejora, se pretende que, al implementarse el rediseño, mejoren de la siguiente manera los tiempos del proceso. Se pasa revista de cada una.

La oportunidad de mejora que representa el hecho de que el Subgerente de Contabilidad y Tesorería revise cada uno de las facturas, luego de las revisiones que realizan el Analista de Facturación y el Asistente de Impuesto y Facturación, se presenta en la problemática 1. Se pretende con el rediseño liberar al Subgerente de las 24 HH que ocupa en el proceso, delegándole la responsabilidad de revisión final al Jefe de Contabilidad, y adicionalmente al entregarle mayor responsabilidad y especificación de roles al Analista y Asistente, se pueda reducir ese tiempo a la mitad, 12 HH del Jefe de Contabilidad. Entonces, dos son las medidas que el rediseño contempla en esta problemática, por un lado se traspasa responsabilidad operativa desde el Subgerente hacia el Jefe de Contabilidad, y por otro, se especifican los roles principales del proceso, Analista y Asistente, para que con revisiones cruzadas y guiadas según un *workflow* que los apoye, asumiendo también una mayor responsabilidad, le permita al Jefe de Contabilidad una revisión más general y expedita. Cabe recordar que los detalles del flujo de tareas aquí nombrado, se muestran en ANEXO F.

Posteriormente se tiene la problemática 2. Como se dijo en el rediseño, por la forma en que los contratos de los convenios con Corredores de Bolsa están estipulados, se factura en primera instancia de manera estimada, y luego se corrige con nota de crédito

o débito para reflejar lo que verdaderamente se utilizó como servicio. Son 34 convenios, los que generan 34 documentos extras, que con una modificación en los contratos podrían eliminarse sin efecto para el negocio. El procesar 34 notas de crédito o débito tiene una utilización de 14,5 HH de la organización al mes. El rediseño contempla el ahorro de estas horas de trabajo, reduciendo la métrica **M3**.

La problemática 3, representa una gran oportunidad de mejora. La digitación de las solicitudes es un cuello de botella, al tener que ingresarse una a una las hojas impresas, que anteriormente fueron generadas en el Área Requirente. La excepción es la Gerencia de Informática, que diseñó un sistema para cargar masivamente sus solicitudes al sistema. Para que esa buena práctica sea ampliada, además de tener facilidad de acceso a la información, se propone un sistema que abarque a la empresa transversalmente, y que permita procesar solicitudes digitales, que no necesiten digitarse nuevamente en los sistemas de contabilidad, pues son directamente generadas en él, y sólo requieran ir cambiando de estado los documentos. Las digitaciones de los 214 documentos al mes ocupan 17,8 horas del Asistente y Analista.

La problemática 4 es similar a la anterior. La facturación de G. Informática se realiza durante dos a cuatro días del mes, en que el Analista y el Asistente están dedicados a ello. En el medio del proceso, se debe realizar la carga masiva de solicitudes al sistema, lo que sólo puede hacerse desde el PC del Subgerente. Esto demora el proceso entre media a una jornada de trabajo, pues el Subgerente debe hacerse el tiempo para realizar la carga, generándose un cuello de botella. Bajo las condiciones del rediseño, el flujo de las solicitudes y facturas es automático a medida que van siendo aprobadas por los roles que participan del proceso.

Una importante mejora se tiene con la implementación de la facturación electrónica de la filial de la BCS, la CCLV Contraparte Central, asociada a la problemática 5. El Asistente y Analista gastan un día de trabajo realizando este proceso, en total 16 HH. El proceso que consta de 50 documentos mensuales, se midió con una demora del doble de tiempo a una facturación de carga masiva normal. Este mayor tiempo se debe a que deben imprimirse en una matriz de punto cada una de las facturas, además de adaptar los formatos para esta impresión en un archivo Excel especial para el caso. La reducción de tiempo por la no digitación de las solicitudes ya se ha calculado en la problemática 3. Con estos datos, se estima que se ahorran 4 HH del el Analista de Facturación y 4 HH del el Asistente de Impuesto y Facturación.

La problemática 7 representa el gran gasto que se tiene en HH al llevar todas las facturas a despacho. Al no recibirse el acuse de recibo en el sistema actual, no se tiene constancia del recibo de la misma por parte del Cliente, elemento necesario si se quiere comprobar judicialmente que la factura fue enviada. Un mejor sistema, con posibilidad de envío de factura por mail, con detalles de facturación u otro documento adjunto, permitiría ahorrarle 48 HH al Cobrador. Quien además debe imprimir y sacarle fotocopias a cada documento.

En la siguiente página se muestra la tabla que resume el nuevo cálculo de la métrica asociada a la eficiencia del proceso. Se pretende con el rediseño que el proceso disminuya de manera significativa su gasto de HH, reduciendo con ello el tiempo en que un documento es procesado, lo que permite tener una mayor capacidad de gestión. El

tiempo total requerido por el proceso baja de 540 HH a 447 HH, lo que representa una disminución del 18,3% de la métrica.

Se incluye en la tabla siguiente la variación del índice de costo asociado a la suma de HH del proceso. Como se describió en el diagnóstico, este índice de costo permite comparar la variación que presenta el costo del HH del proceso para la empresa. Para ello, se pondera cada HH del proceso, según lo que en forma estimada, se valora un rol por sobre otro, y obtener la suma ponderada que genera el índice. De esta manera, se puede calcular el ahorro porcentual en costo del proceso, considerando los sueldos de manera estimada.

Los resultados de la métrica **M4**, que se encuentran en la tabla siguiente, alcanzan una mejora del 24,6% de los costos. Este porcentaje es mayor que la reducción de la simple suma de HH, dado que se tiene un mayor ahorro de las HH más valoradas. Los ahorros de HH mensuales que se presentan en la tabla son el resultado de las mediciones de las tareas que con el rediseño se eliminarán o reducirán. Por ejemplo, en la problemática 7 del listado antes expuesto, se tiene que el Cobrador utiliza tiempo en despachar las facturas físicas, que ahora se ahorra al tenerse el envío por mail de las facturas y sus detalles. El tiempo que se midió en demoras de este tipo es de 48 horas mensuales del Cobrador, como lo indica la tabla.

Tabla 13: Mejoras a las Métricas M3 y M4 Asociadas a las HH del Facturación a Clientes

AHORRO DE HH ASOCIADAS AL PROCESO (Facturación a Clientes)						
Rol / Problemática	1. Revisiones Subgerente	2. Facturación convenios	3. Digitación Solicitudes	4. Carga Archivo	5. Facturas Manuales	7. Despacho facturas
Subgerente	24			0,1		
Jefe de Cont.	-12					
Analista de Facturación		7,5	10		4	
Asistente Imp. y Facturación.		6,5	7	4	4	
Asistente Administrativa.						
Tesorero						
Cobrador						48
Asistente de Tesorería						
Total ahorro HH mensual			99,1 [HH]			
Porcentaje de mejora en M3 : Ahorro de HH			18,3%			
Porcentaje de Mejora en M4 : Ahorro costo HH			24,6%			

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, la métrica M5 que refleja la permanencia de un documento en el estado de Impago, tiene también cambios en su estimación con el rediseño. La problemática 8, que muestra la insuficiente definición en las políticas de cobranza, muestra un promedio actual de 74 días de demora en la regularización de un documento. Es de esperar que al definirse un procedimiento estándar sobre la cobranza, incluyendo medidas como el corte de servicio (si se tratase por ejemplo, de un cliente que está suscrito para tener información bursátil en tiempo real), se deberían reducir considerablemente los tiempos en que tardan los documentos en regularizarse

La estimación es bajar de 74 días a 50, considerando que a los 30 días impagos se cortan los servicios. De esta manera se presenta la tabla siguiente, que representa el aumento esperado en la eficacia de la gestión de cobranza. Este aumento es una estimación justificada en la mejora de la gestión de cobranza que el rediseño contempla.

Tabla 14: Mejora a la Métrica M5, Gestión de Cobranza

EFICACIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA	
Definición en las Políticas de Cobranza	
Tiempo promedio de regularización de facturas impagas	74 Días
Tiempo promedio de regularización de facturas impagas	50 Días
Porcentaje de Mejora en M5 : Días promedio de un documento impago.	32%

Fuente: Elaboración Propia

Finaliza de esta manera, la revisión a las métricas “evaluadas de forma esperada”, según las proposiciones del rediseño, que al considerar el caso de una implementación futura, se pudiesen ver reflejadas en la realidad.

3.5.4 Cierre a la Evaluación de las Nuevas Métricas

Como cierre de la evaluación de métricas, se pretende entregar una visión general del proyecto respecto a este punto, definiendo promedio globales de las métricas. Es decir, se considera en un mismo valor tanto el proceso de Facturación a Proveedores como Facturación a Clientes.

Para la métrica **M1**, referente a tiempos de respuestas a clientes internos del proceso, se alcanza una mejora promedio de 98%. Al pasar de media jornada a respuestas prácticamente instantáneas.

Para la métrica **M2**, similar a la anterior, pero orientada a los clientes externos del proceso, presenta mejoras del orden del 75% (88% si sólo se consideran las respuestas

a solicitudes de información, sin considerar tiempo que demoran los pago, ver Tabla 9). Al estar preparado de mejor manera para responder a estos requerimientos, con toda la información disponible en un sistema.

Para la métrica **M3**, que es una medida de eficiencia de los procesos. Presenta una mejora global promedio de 12,7%. Al optimizarse las labores de los usuarios del proceso.

La métrica **M4**, que también representa una medida de eficiencia de los procesos, cuantificando el costo de los mismos, se estima que tiene mejoras del orden del 19,2%, considerando los dos macroprocesos.

La última métrica que se analiza es **M5**, que está enfocada en la eficacia del proceso de Gestión de Cobranza. Se obtiene una mejora estimada del 32%.

Finaliza de esta manera, la revisión a las métricas “evaluadas de forma esperada”, según las proposiciones del rediseño. Que al considerar el caso de una implementación futura, se pudiesen ver reflejadas en la realidad. Para mayor visualización de esta evaluación general, se presenta la siguiente tabla, que resume lo antes descrito.

Tabla 15: Promedios de Mejora en las Métricas

Métricas	M1: Tiempo de Respuesta a Áreas Requirentes	M2: Tiempos de Respuesta a Clientes Externos (Proveedores)	M3: Tiempo de Hora Hombre Asociado al Proceso	M4: Costo de la Hora Hombre Asociado al Proceso	M5: Tiempo Promedio de un Documento Impago
Situación Actual [Hrs]	4 [Hrs]	4 [Hrs]	481 [Hrs]	49,2 (índice)	74 [Días]
Situación Rediseñada	0,1 [Hrs]	0,5 [Hrs]	419,8 [Hrs]	40,4 (índice)	50 [Días]
Porcentaje mejora	98%	88%	12,7%	19,2%	32%

Fuente: Elaboración Propia

3.6 DISEÑO DE SOFTWARE DE APOYO

Todo el rediseño propuesto anteriormente tiene como apoyo fundamental un software tipo *workflow*, que pueda hacer seguimiento a todos los procesos de facturación de la Bolsa de Comercio de Santiago, integrando a todas las áreas, y por lo tanto sustentado en la forma estándar de hacer las cosas a nivel global.

Para el diseño de un software se tienen variadas herramientas en la actualidad. Pero este proyecto sólo pretende entregar líneas directrices para su futura construcción y con el objetivo que un nuevo proyecto pueda diseñarlo concretamente.

El primer paso para diseñar un software, muchas veces el más importante, es detectar claramente cuáles son las funcionalidades que debiese tener. Poniéndose en cada caso y en cada rol del proceso, se debe imaginar qué cosas deben ser ingresadas y revisadas, para luego diseñar interfaces que permitirían esa interacción entre la persona y sistema. El diseño de interfaces es por tanto un puente entre el desarrollador de software y el usuario del proceso. Este proyecto se propone entregar este puente, que permita en el futuro implementar el rediseño, conteniendo en él los elementos básicos para su correcto funcionamiento.

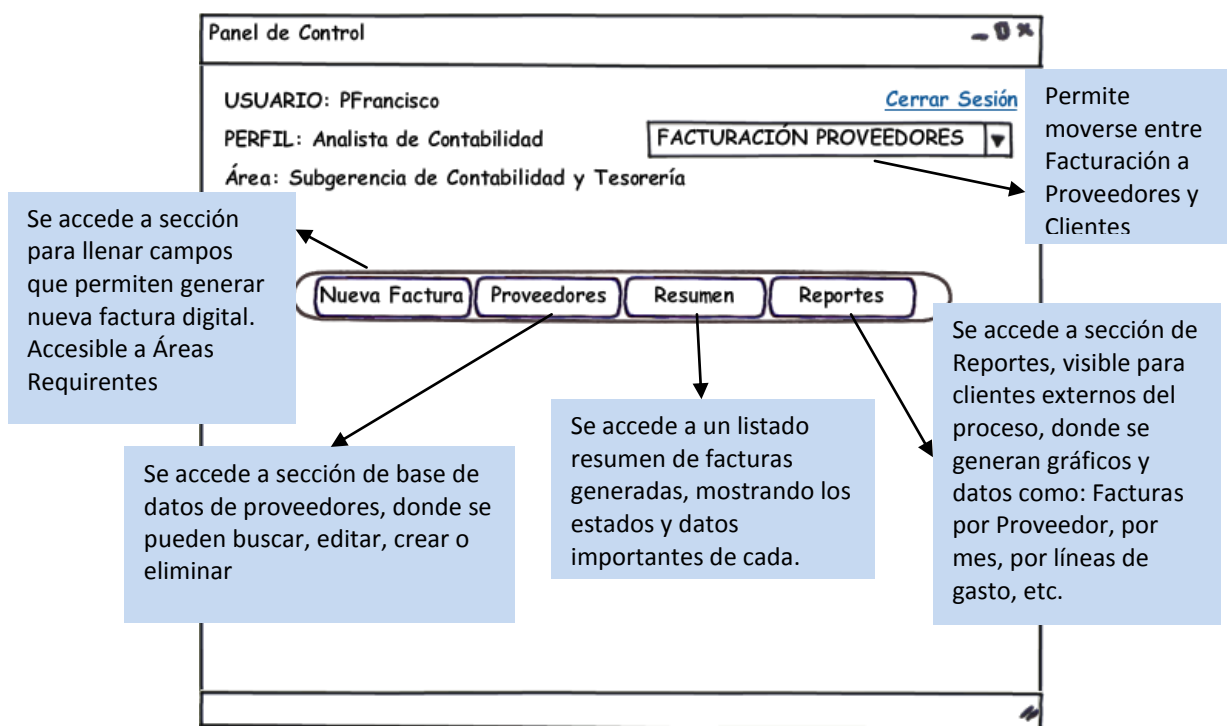
El diseño de las interfaces se ha detallado a nivel de roles y áreas participantes, considerando para cada uno perfiles (o sesiones) de acceso específicos. Estos perfiles permiten realizar las tareas específicas que cada rol hace en el flujo de trabajo. Se definen perfiles para cada uno de los usuarios del proceso, otros para las Áreas Requirientes, y otros para los externos al proceso requirientes de información, o lectores. Se considera que cada perfil tiene un cuadro de mando, donde puede acceder a los ítems generales de la facturación de proveedores o de clientes. Estos ítems se muestran en las interfaces de ANEXO G¹⁷, y a modo de ejemplo, se ilustran en las siguientes figuras de la próxima página; dos paneles de control (o cuadros de mando) de dos usuarios tipo. A través de sus sesiones de acceso los usuarios del proceso ingresan a las funcionalidades del software de apoyo. Ver, por ejemplo, los ingresos mediante perfiles en el ANEXO G, interfaces código PAN_01, CJC_01, PAC_01, CAR_02, entre otras.

Para Facturación a Proveedores se tienen: **NUEVA FACTURA** (para generar nueva factura), **PROVEEDORES** (ver, agregar o actualizar un nuevo proveedor), **RESUMEN** (Listado resumen de facturas indicando datos importantes y estados de revisión), y finalmente, **REPORTES** (estadísticas útiles que el software puede entregar al contener toda la información relevante). Ver siguiente página con ejemplo.

¹⁷ ANEXO G: En este anexo se puede ir siguiendo paso a paso lo que cada usuario (representado en un perfil de ingreso), puede ir haciendo durante el workflow.

Se muestra como ejemplo el Panel de Control de Analista de Contabilidad, el código de la interfaz para ver en el ANEXO G es PAN_02.

Ilustración 14 Ejemplo de Panel de Control en Facturación a Proveedores



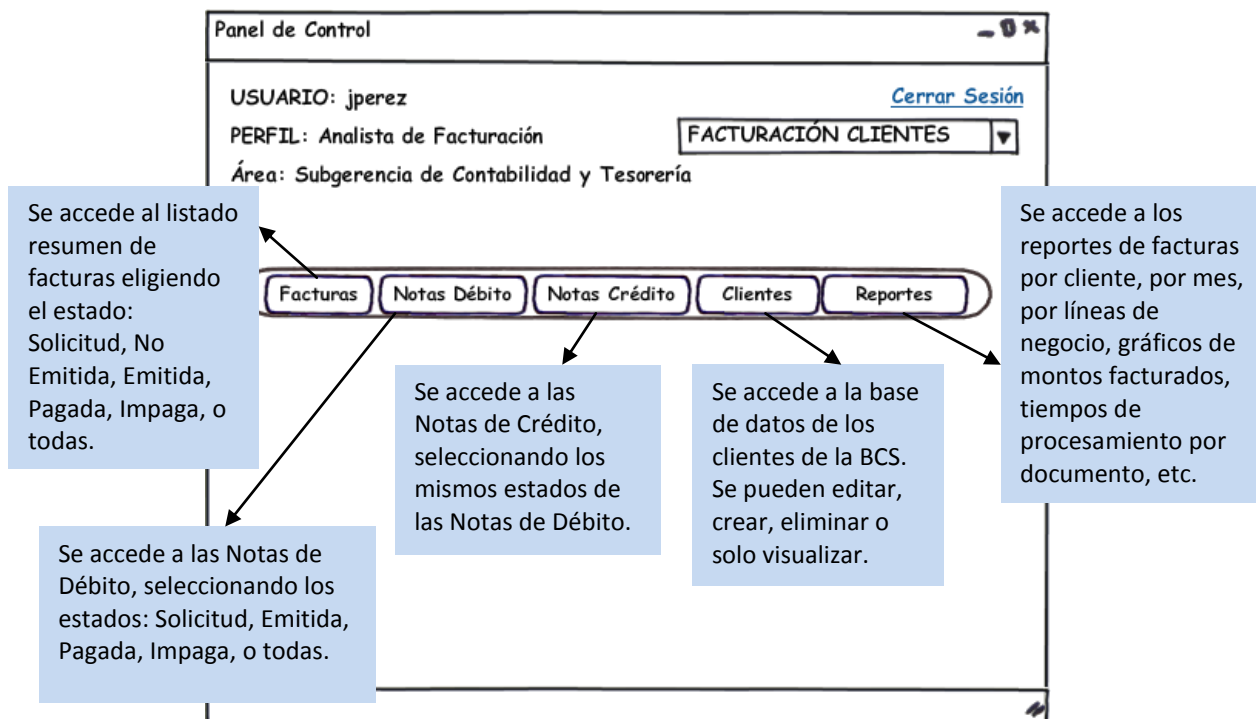
Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar las principales funcionalidades que el software debiera tener, considerando los requerimientos de mayor disponibilidad de información por parte de la empresa.

Luego, se tienen los cuadros de mando de la Facturación a Clientes, y como ejemplo se muestra en página siguiente el Panel de Control del Analista de Facturación. Ver interfaz código CAF_03.

Cabe mencionar que el detalle de los perfiles y sus funcionalidades más específicas, presentes al interior de los ítems generales del Panel de Control, se describen más adelante, a medida que se recorre el flujo de trabajo (Secciones 3.6.1 y 3.6.2).

Ilustración 15 Ejemplo de Panel de Control en Facturación a Cliente



Fuente: Elaboración Propia

En este panel principal, se tienen cinco ítems para acceder a las funcionalidades del software. Tres son análogas, **FACTURAS**, **NOTAS DE CRÉDITO**, y **NOTAS DE DÉBITO**. Al seleccionarse, se desprenden las opciones de qué listado se quiere visualizar, según los estados: Solicitud, Emitida, Pagada, Impaga, o todas.

En éstas se accede al listado resumen de documentos recientes, donde se puede seleccionar cada uno de ellos para su revisión, y si es necesario, para su modificación. También se tiene el ítem **CLIENTES**, que es para ver, actualizar o crear clientes, en la base de datos correspondiente del sistema. Por último, de la misma manera que en Facturación a Proveedores, se tienen los **REPORTES**, para revisar información sobre los estados de las facturas y ver estadísticas relevantes sobre el proceso, como montos facturados por cliente, por periodo, o por línea de negocio.

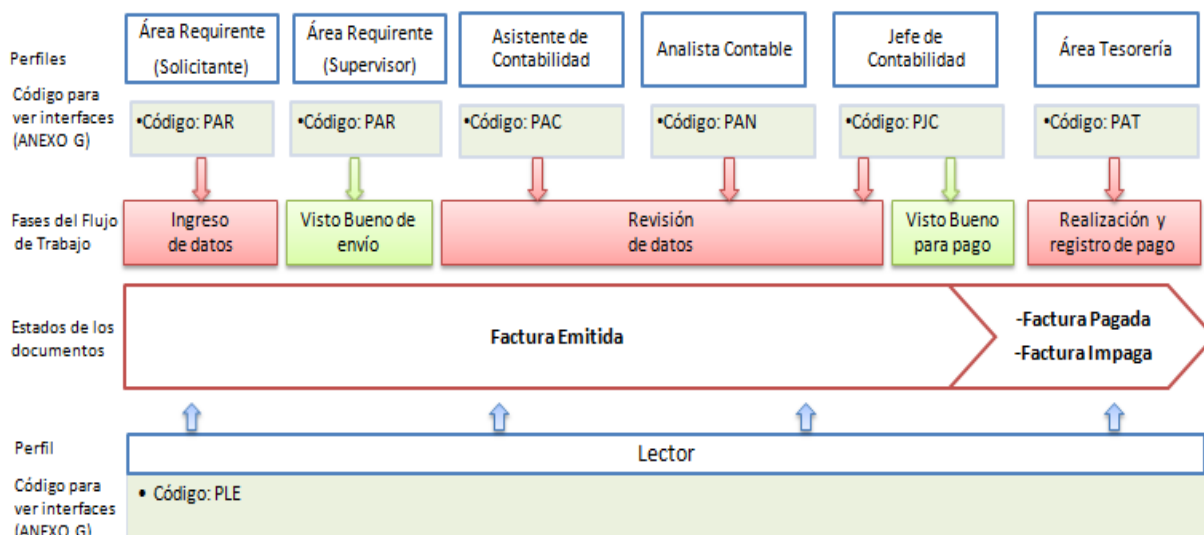
La generación de nuevas solicitudes está en el cuadro de mando del Área Requirente, por ejemplo en CAR_03 del ANEXO G, pero igualmente se debe permitir generar la solicitud desde este cuadro de mando del Área de Facturación a Clientes.

En lo que sigue de la presente sección, se describirá los elementos que se consideran en las interfaces presentadas en el ANEXO G, que permiten la viabilidad del rediseño tal como se está proponiendo. Para una descripción más específica, se detalla a nivel en cada uno de los macroproceso del proyecto, Facturación a Proveedores y Facturación a Clientes.

3.6.1 Diseño de Interfaces para el Rediseño de Facturación a Proveedores

En resumen las sesiones o perfiles que se tienen se ilustran en la siguiente imagen, para dar un contexto general del flujo de trabajo y los principales perfiles que participan, mostrando el momento en que participan.

Ilustración 16: Resumen del Flujo de Trabajo y Perfiles para el diseño de Interfaces



Fuente: Elaboración Propia

- ÁREA REQUINTE (solicitante):** Perfil operativo para generar facturas con datos mínimos.
- ÁREA REQUINTE (supervisor):** Perfil supervisor para autorizar las facturas generadas.
- JEFE DE CONTABILIDAD:** Perfil para revisar montos para cuadratura con presupuesto y dar Visto Bueno de pago a los documentos.
- ASISTENTE DE CONTABILIDAD:** Perfil para revisar cuentas contables a cagar y en forma general
- ANALISTA CONTABLE:** Perfil para revisar datos de proveedores y agregar información faltante o detallar lo ingresado como datos mínimos del Área Requiriente.
- ÁREA TESORERÍA:** Generación de pagos a partir de documentos autorizados y revisados por los roles anteriores.
- LECTOR:** Dependiendo del rol a que accede, se puede autorizar a perfiles con mayor o menor información acerca de estados de facturación, montos facturados por periodo, numero de documentos facturados, y otros datos relevantes.

Para realizar el proceso de Facturación a Proveedores, se considera que el área que solicita la facturación, Área Requiriente, debe crear en el sistema la factura que el

proveedor le ha entregado, con los datos mínimos: Número de Factura, Proveedor, RUT Proveedor, Monto, Glosa, Fecha Máxima de Pago, Cuenta Contable a cargar el gasto y adjuntar la Orden de Compa, Contrato y/o la Factura. Ver interfaz código PAR_01 y PAR_02. Todos datos que el Área Requirente maneja.

Todos estos datos se ingresan en una interfaz, que representa la factura digital del sistema (con su ID correspondiente), y que contiene automáticamente la fecha actual, para calcular además los montos ingresados en UF, Dólar u otro, a peso (CLP).

El sistema debe estar orientado a la usabilidad por parte del usuario y para ello, se debiesen almacenar moldes que se traen a la interfaz al sólo ingresar las primeras letras del nombre del proveedor (ver interfaz código PAR_03 y PAR_04), de la misma manera que un buscador online que genera un listado de posibilidades al ir ingresando la palabra que se quiere buscar. Así, al sólo seleccionar un proveedor, se traen a la interfaz los demás datos, teniéndose que cambiar solamente una parte de la glosa referente al periodo contable, y el monto si es que fuese necesario.

Con estas especificaciones, una factura estándar de suscripción de algún servicio habitual o de compra de bienes regulares en el tiempo, no debiese crearse en más de 1 minuto.

Un importante cambio en los procedimientos que el rediseño incluye, son las autorizaciones en línea. El Área Requirente debe autorizar en el nuevo sistema la factura como válida, según las normas internas de la empresa que determinan de acuerdo a monto y área de procedencia, quiénes son los facultados para autorizar. Estos roles deben tener entonces sesiones específicas para ello, lo que cada área debe determinar.

Una vez autorizado el documento digital, la Asistente Administrativa recibe el documento digital y físico, en el sistema y en su oficina, respectivamente. Revisa que no falten papeles, en caso de que se quiera enviar después más documentación. No existe aquí mayor interacción con el software que el acceso como lector.

Luego el Asistente de Contabilidad revisa en forma general lo ingresado por el Área Requirente, con especial énfasis en la cuenta contable a la que correspondería cargar esa factura, pero sin modificar nada aún del sistema. El primero en revisar modificando datos del sistema es el Jefe de Contabilidad, quien en conjunto con Asistente, que ya vio el documento, revisan los datos del documento digital y físico, y que los montos cuadren con el presupuesto. Entonces, el sistema debe registrar el Visto Bueno del Jefe de Contabilidad, lo que insta al Analista Contable a comenzar su labor en el flujo de trabajo.

Ilustración 17 Ejemplo de “Listado Resumen” en Facturación a Proveedores

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Analista de Contabilidad TODAS Imprimir Volver

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar

★ Nueva ✓ Pagada ✗ Impaga
★ Revisada por Analista
★ Revisada por Analista y Asistente

<input type="checkbox"/>	Factura Número	Nº Interno	Proveedor	Situación Proveedor	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	VºBº	Fecha Pago	Situación
<input type="checkbox"/>	32.321	42901	C_Electrica	EXISTENTE	\$130	112230	23/10/2012	OK	-	NUEVA ★
<input type="checkbox"/>	32.322	42902	Aguas CBC	NUEVO	\$250	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA ★
<input type="checkbox"/>	32.323	42903	Alberto Perez	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista ★
<input type="checkbox"/>	20.324	42904	C_Electrica	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente ★
<input type="checkbox"/>	20.325	42905	ABC_Consultores	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente ★
<input type="checkbox"/>	20.326	42906	Muebles W	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/10/2012	PAGADA ✓
<input type="checkbox"/>	20.327	42907	Escritorios WW	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	18/10/2012	PAGADA ✓

Fuente: Elaboración Propia

En el “listado resumen de documentos recientes” (Interfaz de código PAN_05, de la ilustración arriba), se le indica que existen documentos nuevos con visto bueno. Se cliquean y se revisan los proveedores, se detallan glosas, y/o alguna otra información faltante. Validado esto, Analista entrega a ese documento el sello de “Revisado por Analista”. Esto insta al Asistente de Contabilidad a seleccionar en su “listado resumen de documentos recientes”, el documento con el sello correspondiente. Ver ilustración de página anterior, interfaz código PAC_03 (en la tercera línea del “Listado Resumen”). Asistente realiza su última revisión validando la revisión previa del Analista y validando que esté lo que se revisó en conjunto con Jefe de Contabilidad. El Asistente desde su sesión entrega al documento el sello de “Revisado por Analista y Asistente”.

En caso de una revisión no exitosa, a cualquier nivel del flujo, se rechaza en el sistema el documento, generando la correspondiente señal en el perfil que previamente trabajó sobre la factura. Por ejemplo, si Asistente rechaza la revisión de Analista, a este último le aparecerá en su listado resumen la indicación “rechazada”. Si el documento aprueba todas las revisiones, queda en disponibilidad para seguir proceso en el Área de Tesorería.

El software no permite que los documentos avancen en el flujo de tareas, mientras no se cumplan las revisiones, autorizaciones y vistos buenos correspondientes. Esto estructura el flujo de manera que se reducen las revisiones realizadas por el usuario, porque no se aceptan envíos o sellos de revisión, sin las autorizaciones correspondientes de los perfiles respectivos. Por ejemplo, en Tesorería quedan en disposición aquellas facturas que están autorizadas para pago y que por tanto han finalizado el proceso. Ver interfaz código PAT_01, se ilustra con símbolo verde las que

están lista para pago; amarillo, las que les falta una revisión (de Asistente); y roja, las que recién llegaron, faltándole dos revisiones (de Analista y luego de Asistente). Esta simbología es para otorgar mayor usabilidad.

Ya en Tesorería, el sistema debe permitir que los pagos se realicen por su intermedio, al conectarse con los portales bancarios para realizar el pago por nóminas (transferencias electrónicas). También el ingreso de los Cheques girados.

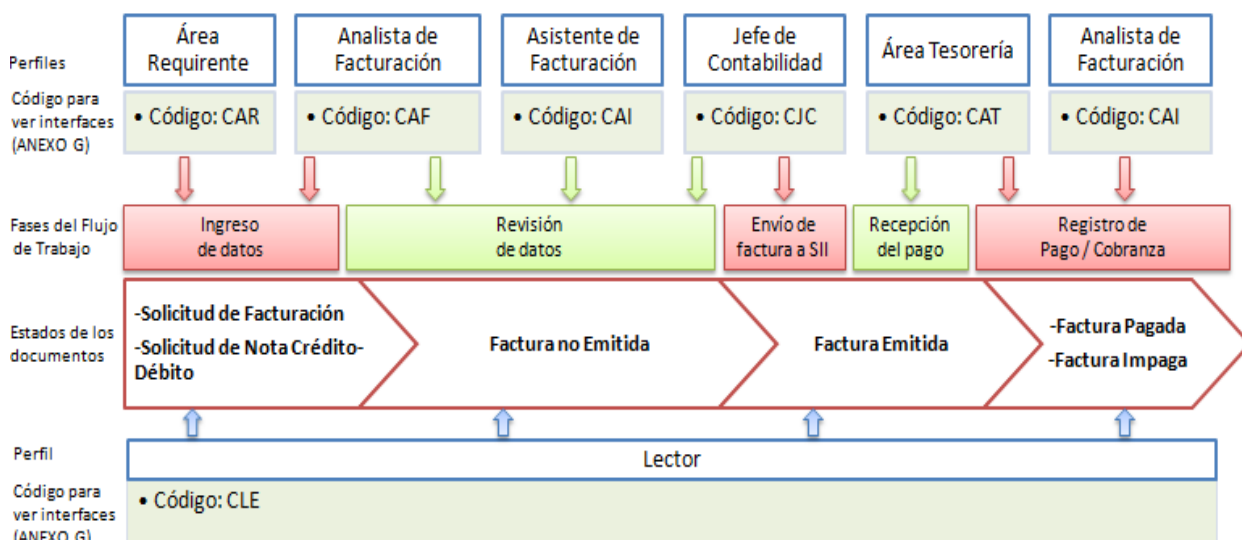
Finalmente, el sistema debe poder informar sobre todas las estadísticas relevantes, que las Áreas Requirientes o la Alta Gerencia quiera consultar, iniciando la sesión como "Lector": Montos facturados por periodo, por proveedor o por líneas de gastos del presupuesto (Cuenta Contable); Además de reporte de tiempos promedio de documentos en proceso, número de documentos, etc. Todo ello incluyendo gráficos y formas ilustrativas de mostrar la información, tanto de facturas pasadas, como de las que están en proceso.

Cada uno de estos perfiles puede acceder al sistema, y realizar las tareas específicas que tienen asignada en el rediseño, pero además, debe tener acceso a realizar las tareas de usuarios similares, cuando sea necesario por ausencia de alguno de éstos.

3.6.2 Diseño de Interfaces para el Rediseño de Facturación a Clientes

En primer lugar se muestra un resumen del flujo de trabajo con los principales perfiles participantes, que intervienen en cada etapa, para luego describir más en detalle sus funciones en el software.

Ilustración 18: Resumen del Flujo de Trabajo y Perfiles para el diseño de Interfaces



Fuente: Elaboración Propia

Los perfiles que se tienen son:

- a) **ÁREA REQUIRENTE:** Perfil que crea la Solicitud de Facturación con los datos del servicio que ha prestado a su Cliente.
- b) **ANALISTA DE FACTURACIÓN:** Perfil para revisar datos de Clientes contenidos en las solicitudes y verificar que lo ingresado se corresponde con lo contemplado en contratos.
- c) **ASISTENTE DE IMPUESTO Y FACTURACIÓN:** Es el que revisa las cuentas contables a las que se cargarán los montos. Verifica en forma general que los datos estén correctos, para generar el documento oficial de la Factura.
- d) **JEFE DE CONTABILIDAD:** Encargado de dar los vistos buenos a las Notas de Crédito y Débito. Realiza la última revisión a las Facturas No Emitidas, antes del envío al SII. Perfil encargado de enviar las Facturas al SII.
- e) **ÁREA DE TESORERÍA:** Identifica y vincula los pagos recibidos con las facturas del sistema. Además, realiza el *workflow* del proceso de Gestión de Cobranza.
- f) **LECTOR:** Visualizador de información y estadística del proceso. Se pueden tener varios perfiles de lector, con acceso a mayor o menor información, de acuerdo a disposiciones de la empresa.

De manera similar al caso anterior, se detalla lo que cada perfil debe realizar en el software. El Área Requirente da comienzo al proceso al generar en el sistema una Solicitud de Facturación (o de Nota de Crédito, o Débito). Pero existen diferencias, pues los datos que serán digitados darán forma a un documento que aún no existe y que se genera con la información de servicios que la propia Área entrega. A nivel de Software esto implica una mayor cantidad de información a ingresar, sin incurrirse en más tiempo de trabajo que en la actualidad, pues en el sistema vigente esa información debe generarse en plantillas Excel o formato texto, imprimirse y llevarse al Área de Facturación a Clientes, donde es nuevamente digitada.

Luego de prestar un servicio, el Área Requirente tiene los datos de cantidad, precio, fecha y cliente. Además, antes de la prestación del servicio, se han generado documentos oficiales como órdenes de compra y contratos, los cuales determinarán los precios, cantidades y fechas. El nuevo software permitirá incluirlos para aprovechar su oficialidad.

Dado esto, el software debe contemplar dos ítems para crear la solicitud. Uno, para los datos generales del Cliente, de la factura y adjunto de documentos oficiales. Otro, para los detalles del servicio. El Área Requirente debe ingresar en la plantilla "general" de una nueva solicitud (ver interfaz código CAR_13 y siguientes): Cliente, RUT, Dirección Cliente, Giro Comercial del Cliente, Glosa de la Factura, Datos extras que el cliente solicita vayan en su factura, Cuenta Contable a la que pertenece el servicio, fecha hasta la cual se puede facturar el documento, y finalmente, adjuntar las órdenes de compra o contratos para revisar luego la factura. En la plantilla de "detalles" (ver interfaz código CAR_22 y siguientes): Ingresar las cantidades de cada servicio que se prestó y los precios, entregándose en forma automática un monto neto, monto de impuesto y un monto total. Estos últimos datos deben poderse cargar desde una planilla Excel, o manualmente.

La idea del software es facilitar y agilizar el proceso, incrementando la usabilidad del sistema. Para lograr esto, se deberá en primer lugar seleccionar un Cliente (crearse si es nuevo), que al escribir sólo las primeras letras, aparecerá disponible para clickear y elegir. Ver interfaz código CAR_16. Con este nombre (o RUT) seleccionado, se traen a la interfaz en los campos correspondientes todos los datos del Cliente, dirección, giro comercial, glosa de la última factura (son mayoritariamente similares entre un mes y otro), y todos los datos importantes de la última factura, además de adjuntarse el contrato anterior, en los casos en que éstos rijan por largos periodos de tiempo. Con estas especificaciones el realizar la mayoría de las facturas no debería tomar más de 2 minutos.

El Área Requiriente tiene un listado resumen de documentos digitales enviados o en borrador. Al aprobarse y enviarse un documento se le asigna un número interno correlativo, que lo identificará como único al interior del sistema. El envío generará un nuevo documento en el “listado resumen de documentos”, que tienen los perfiles del Área de Facturación a Clientes.

Estos “listado resumen de documentos” lo tienen todos los perfiles. Contiene en cada fila los datos importantes de los documentos recientes, pero con la opción de listarse por otra fecha que se requiera. En el listado se destacan las situaciones¹⁸ en que cada documento se encuentra. Se tienen tablas (listados) distintas para las Facturas, Notas de Crédito y Notas de Débito, y distintos para los estados de “Solicitud”, de “No Emitido” y de “Emitido”, con datos propios que cada estado y cada tipo de documento requieren.

A excepción de las Notas de Crédito y Débito, el Analista de Facturación es el primero en revisar un nuevo documento enviado desde Área Requiriente. Lo selecciona desde su “listado resumen de documentos”, que accede desde su Panel de Control seleccionando “Facturas”, “Notas de Crédito” o “Notas de Débito”, según sea el caso. Esto lo muestra la interfaz de código CAF_03. El Analista revisa en primer lugar los datos de Cliente. Él será el responsable de mantener la base de datos de clientes actualizada. Para ello, desde la solicitud, se accede a una tabla de datos de Cliente, y en ella, se agregan datos como nombre del contacto, teléfonos, mails y otras posibles correcciones o modificaciones, para mantiene la Base de Datos actualizada. Ver interfaz código CAF_07 y siguientes.

Las Notas de Crédito o Débito, pasan primero por un visto bueno del Jefe de Contabilidad, antes de ingresar al mismo proceso que siguen las facturas normales. Ver interfaces código CJC_16, CJC_17 y CJC_18, en donde se muestran estas revisiones.

¹⁸ Situaciones de los documentos: Se utiliza este término para determinar la etapa del flujo de trabajo en que se encuentra el documento, dado un estado del mismo. Por ejemplo, una factura en estado de No Emitida, puede estar en la situación de “Nueva”, “Nueva: Revisada por Analista”, “Nueva: Revisada por Analista y Asistente”, “Revisada” (por Jefe de Contabilidad), o “Rechazada”. Al Indicar las revisiones que se le han realizado, incluye simbología de fácil visualización: Siguiendo con el ejemplo, símbolo rojo para cuando está “nueva”; amarillo, cuando está “Nueva: Revisada por Analista”; verde, cuando está “Nueva: Revisada por Analista y Asistente”; Ticket Azul, cuando esta “Revisada”; y finalmente, cruz roja cuando está “Rechazada”. Ver el ejemplo descrito en interfaz de código CJC_07.

Luego el Analista revisa las órdenes de compra o contrato de servicio adjuntos, para verificar que la información de precios, cantidades y montos esté correcta. Ver interfaz código CAF_18. Con las tareas anteriores realizadas, se aprueba la revisión, y el software indicará a los demás perfiles, en sus “listados resumen de documentos”, que ese documento está en situación de “Revisado por Analista”.

Con esta situación (o sub-estado) de la factura, el Asistente de Impuesto y Facturación da comienzo a su revisión. Revisa en primer lugar, la Cuenta Contable a la que se cargará el monto y en segundo lugar, revisa de manera general, la aprobación de las revisiones previas. Ver interfaz código CAI_10, y luego CAI_11. Con esto realizado, el Asistente, aprueba la generación de los documentos desde su sesión, cambiando el estado del documento de Solicitud (Solicitud de Facturación, de Nota de Crédito o de Nota de Débito) a Factura No Emitida. Luego, debe tener la opción de imprimir la PROFORMA -si el Jefe de Contabilidad lo solicita- para la revisión previa al envío al SII de los documentos. Ver interfaz código CAI_16.

Con este estado de los documentos, el software insta al Jefe de Contabilidad a realizar una última revisión, ya no a las facturas digitales individuales, sino al resumen de ellas, o PROFORMA. Luego, se envían al SII. Ver ilustración 20.

Ilustración 19: Ejemplo de Envío a SII para Emitir Facturas

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe de Contabilidad **FACTURAS NO EMITIDA** **Panel** **Imprimir** **Enviar a SII**

★ Nueva ✓ Revisada ✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Asistente)
★ Nueva (No revisada ni Analista ni Asistente)

22/09/2012 26/09/2012 Todas

RUT	RAZON SOCIAL	MONTO	IMPUESTO	MONTO Impuesto	TOTAL	FECHA	TIPO
90.201.342-2	JUAN CB	\$240	IVA	\$75	\$420	23/09/2012	No Exenta
93.987.342-4	BANCO AAA	\$345	IVA	\$75	\$420	23/09/2012	No Exenta
96.321.332-3	BANCO BBB	\$345	IVA	\$75	\$420	23/09/2012	Nota Débito No Exenta
78.221.872-2	AFP PPP	\$345	N/A	\$0	\$345	23/09/2012	Exenta
56.231.562-7	AFP TTT	\$345	IVA	\$75	\$420	23/09/2012	Nota Crédito No Exenta

Cancelar **Enviar a SII**

77907 AFP TTT \$345 112233 23/10/2012 26/09/2012 REVISADA REVISADA ✓

Fuente: Elaboración Propia

Como se muestra en la ilustración 20, otro ejemplo importante en esta etapa del proceso, es el envío de las facturas al SII por parte del Jefe de Contabilidad. Se puede apreciar que el rol encargado debe seleccionar desde el listado resumen de facturas no emitidas, las que quiere enviar al SII, y luego de su última revisión en recuadro destacado, aceptar el envío.

Ahora, los documentos tienen el estado de Facturas Emitidas, y esto conlleva un nuevo “listado de documentos recientes”, que contiene las Facturas Emitidas (las recibidas y las aceptadas), las Pagadas, y las Impagas. Análogo son los listados para las Notas de Crédito y Débito Emitidas. Además este nuevo resumen contiene situaciones y simbologías diferentes. Este listado resumen, se muestra como ejemplo de la interfaz de código CAF_22, en la siguiente ilustración. La simbología (a la derecha de la imagen) da cuenta de las etapas del *workflow* en factura emitida.

Ilustración 20 Ejemplo de “Listado Resumen” de Facturas Emitidas

<input type="checkbox"/>	Número	Número Externo	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitida el	Situación Actual	Días en Situación Actual	
<input type="checkbox"/>	77901	20.312	JUAN CB	\$130	112230	28/09/2012	RECIBIDA	3	
<input type="checkbox"/>	77902	20.312	PEDRO CB	\$250	112230	28/09/2012	ACEPTADA	2	
<input type="checkbox"/>	77903	20.312	RAUL CB	\$345	112233	28/09/2012	ACEPTADA	5	
<input type="checkbox"/>	77904	20.312	BANCO AAA	\$345	112233	28/09/2012	ACEPTADA	3	
<input type="checkbox"/>	77905	20.312	BANCO BBB	\$345	112233	28/09/2012	PAGADA	10	
<input type="checkbox"/>	77906	20.312	AFP PPP	\$345	112233	28/09/2012	PAGADA	13	
<input type="checkbox"/>	77907	20.312	AFP TTT	\$345	112233	28/09/2012	IMPAGA	32	

Fuente: Elaboración Propia

Todos los perfiles (que la empresa permita) tienen acceso a este listado, pudiendo filtrar por fechas de facturación, buscar facturas por número, por Cliente y por Cuenta Contable. Se identifican también los días en que las facturas están en la situación actual.

El proceso prosigue en el Área de Tesorería, quienes reciben los pagos y los documentos asociados. En esta parte no hay gran interacción con los sistemas. Se reciben los cheques o transferencias, generándose los comprobantes de pago, que se utilizarán más adelante. Cuando no hay pagos y se presenta el proceso de cobranza, el nuevo software toma mayor protagonismo, y se tienen grandes cambios respecto al sistema actual de la Bolsa de Comercio de Santiago.

El proceso de cobranza presenta nuevos procedimientos, más estándares y definidos, como se vio en el rediseño. Para llevarlo a cabo el apoyo del software es fundamental, ya que éste va dirigiendo al Cobrador a realizar las tareas que corresponden en cada documento de manera automática. Sólo debe acceder al sistema y en cada factura digital se le irá indicando las tareas que se deben realizar.

Se muestra la interfaz del perfil del Área de Tesorería, con código CAT_07, en la siguiente imagen. En ella se puede apreciar cómo el software va haciendo seguimiento a los días que se tienen desde la emisión y las tareas que se deben ir haciendo en el mismo sistema.

Ilustración 21 Ejemplo de Pestaña de Cobranza en Facturación a Clientes

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Área Tesorería [Imprimir] [Cancelar] [Guardar]

General | 15 Días | 30 Días | 60 Días o más

Enviar Mail Avisar de Vencimiento Tributario Cortar Servicio

Avisar de Vencimiento Tributario

Fecha Actual

[Redactar Mail] [Enviar Aviso] [Corte de Servicio]

Adjuntar Archivo

Aviso de Vencimiento Tributario

Aviso de Vencimiento de Documento Tributario

Sr(a). <cliente>:

A través del presente nos permitimos informar a Ud. que según nuestros registros, al día <fecha generación reporte de facturas impagas> el Documento Tributario Electrónico N° <nro_factura>, emitido el día <fecha_emisión> correspondiente a <glosa_factura> por un monto total de \$ <monto>, figura en estado Pendiente de Pago.

Le agradeceremos regularizar esta situación antes del día <fecha_emisión + 60 días>, oportunidad en la que se procederá a interrumpir el servicio en caso de mantenerse impago el documento mencionado. Cabe señalar que el tiempo de reposición será de hasta 3 días hábiles.

En caso que al momento de recibir este aviso Ud. ya hubiera cancelado este documento, le agradeceremos contactarse inmediatamente con nosotros.

Quedando a su disposición se despide atentamente,

Bolsa de Comercio de Santiago
Área de Tesorería y Cobranza

[Enviar]

Datos de Cobranza del Cliente

FONO: +562444444 Dirección Legal: TOBALABA 123, PROVIDENCIA,

Mail: Cliente2@mail.com Dirección Secundaria: IRARRAZAVAL 987, ÑUÑO A, SANTIAGO

Fuente: Elaboración Propia

De esta manera, el Área de Tesorería gestiona la cobranza de los documentos, enviando desde el sistema los mails de “Recordatorio de Pago”, “Aviso de Vencimiento Tributario” y solicitando el corte de servicio cuando corresponda.

El macroproceso de Facturación a Clientes termina con el registro del pago en el sistema. En la pestaña de “pagos” del documento digital, el Analista de Facturación ingresa la fecha de pago y adjunta el documento oficial. Esta labor puede también ser realizada por el Cobrador, al momento de recibir el pago y ser aprobado por el Tesorero. El sistema permite flexibilidad, en la idea que se pueda acomodar a las necesidades de la empresa. Ver interfaz código CAT_08 para el registro del pago.

Como último perfil importante de mencionar, se presenta al “Lector”. Análogo al diseño del software para Facturación a Proveedores, bajo los requerimientos de la empresa de mayor accesibilidad a la información, se tiene este perfil utilizable por las distintas áreas de la empresa. El lector puede ver reportes de montos facturados por cliente, por fecha,

por líneas de negocio, o por Área Requiriente que se asocia a un servicio determinado. También tiene acceso a los estados de las facturas y las situaciones en que cada una se encuentra. La información que se muestra en los reportes incluye gráficos y estadísticas relevantes, para ser utilizada por la Alta Gerencia en su toma de decisiones. Ver interfaces CLE_01 y CLE_02.

3.6.3 Cierre al Diseño de Interfaces

Las interfaces diseñadas en este proyecto, pretenden ser una guía para un futuro diseño de software, capaz de apoyar el rediseño que se propone. Al diseñarlas, se quiso ser lo más flexible posible respecto a lo que se debería poder hacer en el sistema. Casos como la impresión de la Proforma en físico, o preferir una PROFORMA digital, se consideran para una futura elección por parte de la empresa, al implementar los rediseños. Lo cual se ilustra en la siguiente imagen.

Ilustración 22: Ejemplo de PROFORMA digital.

The screenshot shows a web application interface for a tax and invoicing system. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación'. Below this, there are navigation buttons: 'Panel', 'Imprimir', and 'Generar Documentos'. A date selector shows '23/09/2012'. The main content area is titled 'Asistente de Impuesto y Facturación' and 'SOLICITUD DE FACTURACIÓN'. It features a table of invoice requests with columns for 'Solicitud Número', 'Cliente', 'Estado', 'Monto', 'Cargar a Cuenta', and 'Emitir hasta'. A modal window titled 'PROFORMA DEL LOTE' is open, displaying a detailed table of invoice items with columns for 'Solicitud Número', 'Estado Cliente', 'Monto', 'Cargar a Cuenta', and 'Emitir hasta'. To the right of the modal, there is a status column with labels like 'Revisada' (marked with a red X) and 'Rechazada', and a 'Situación' column with icons (red star, blue checkmark, green star) and labels like 'NUEVA', 'REVISADA', and 'REVISADA'.

Solicitud Número	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta
77901	JUAN CB	\$130	112230	23/10/2012
77902	PEDRO CB	\$250	112230	23/10/2012
77903	RAUL CB	\$345	112233	23/10/2012
77904	BANCO AAA	\$345	112233	23/10/2012
77905	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012
77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012
77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012

Fuente: Elaboración Propia

Otro ejemplo de esto, se tiene con la aplicación de pago, al poder llevarse a cabo por el Cobrador o por el Analista, quien se indica como responsable en el rediseño.

También se proponen simbologías con la idea de facilitar, apoyar y agilizar la detección de la situación en que los documentos se encuentran. Esto es importante porque es la forma en que el software va instado y dirigiendo a los distintos perfiles a realizar sus tareas. Mientras más fácil sea identificar el “dónde” y el “cuándo” un rol determinado debe actuar, debiese esperarse una mayor fluidez del proceso. Éste es el objetivo principal del *workflow* y el diseño de las interfaces.

CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

Las apreciaciones al proyecto que se desprenden luego de su realización, permiten concluir que éste ha entregado una propuesta que atiende y aborda el objetivo principal del mismo, al estimarse mejoras del 98% en la accesibilidad de información, además de mejoras en eficiencia, que se desarrollan durante el capítulo. Sin dejar de lado, que un proyecto de rediseño siempre debe seguir trabajando para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos en cuestión. Esto está contenido en la misma metodología de rediseño, al transformarse en un ciclo virtuoso cuando se incluye el concepto de mejora continua, y que se propone como trabajo futuro. Previo esta proposición, deben considerarse los posibles riesgos asociados al proyecto, que influirán en la elaboración de un trabajo futuro.

4.1 CONCLUSIONES

La accesibilidad a la información en los procesos de facturación de la Bolsa de Comercio de Santiago, está contenida como eje central del rediseño. Las comparaciones de las métricas actuales versos las futuras (estimadas) comprueban que se ha tenido éxito, sección 3.5.3 y 3.5.4. Teniéndose mejoras mayores al 90%, en los tiempos de respuestas a las Áreas Requirientes.

El aumento del número de clientes y del volumen de servicios que la BCS les brinda, ha generado la necesidad de mejorar frente a los desafíos de la industria en el presente. Pero, esto se convierte en oportunidad, cuando se abordan las problemáticas con las metodologías de rediseño, y en especial, cuando las propuestas contemplan soluciones globales, como es el caso de las propuestas en el proyecto.

Se ha diseñado un modelo objetivo global y transversal a toda la organización. Que contiene como principal elemento, la estandarización de los procesos. Una organización que no tiene coordinación entre sus áreas, traducido en las formas de hacer las cosas, le será difícil agilizar y darle fluidez a sus procesos, tal como se dice en [8]. Los tiempos requeridos para realizar los procesos pueden ser mayores a lo estrictamente necesario. Como segundo objetivo, luego del de facilidad para acceder a la información, se tuvo en consideración el concepto de eficiencia.

Las métricas asociadas a la eficiencia, como el costo del proceso, presentan mejoras del 13,9% y del 24,6%, para Facturación a Proveedores y a Clientes, respectivamente. El rediseño propuesto brinda fluidez a los procesos de Facturación a Proveedores y Facturación a Clientes, al atender las problemáticas de: Duplicación de esfuerzos, cuellos de botella en digitaciones, poca definición en responsables de revisiones, entre otras detectadas en el Diagnóstico.

La transformación y propuesta respecto al modelo actual es una automatización del flujo de tareas. Un claro ejemplo de ello, es lo logrado en el proceso de Gestión de Cobranza. Que luego de definir de manera estándar procedimientos, y tareas asociadas a plazos de irregularidad en pagos, se diseña un *workflow* capaz de guiar al Cobrador en el cumplimiento de su labor. Se espera que con estas acciones, los documentos impagos reduzcan su permanencia en situación irregular en un 32%, como se

argumenta en sección 3.5.3. Abarcando con esto también, el concepto de eficacia en el rediseño.

De esta manera, contrastando el modelo objetivo con el actual, las conclusiones entregan una visión positiva de los logros del proyecto. Pero, esto se ha podido obtener gracias a la aplicación de la metodología escogida. Descrita en el primer capítulo, que se basa en la Metodología Business Process Management.

Aplicando la metodología, se definió el proyecto: Objetivos, alcances y resultados esperados. Todo ello, luego de haber investigado y descubierto el medio ambiente en que éste se desarrollaba. Las descripciones a la empresa y sus líneas de negocio, del primer capítulo del presente informe, son muestra de esta primera etapa del proyecto. También en esta etapa, se realizó una carta Gantt, presentada en el ANEXO A, que permitió una mejor planificación de las actividades y sus tiempos.

Con el proyecto definido, se realizó el Levantamiento de la Situación Actual. Los ANEXOS C y D muestran el resultado de este trabajo que se realizó a gran nivel de detalle, incluyendo diagramas y descripciones específicas de cada tarea. Permitiendo entregarle a la empresa un conciso modelo de su situación actual. Trabajo que resultó ser una buena base para la realización del próximo, el Diagnóstico a la Situación Actual.

Se midieron atributos de los procesos, especialmente en los que se tenía la impresión de tener problemáticas, tanto por la empresa, como por lo que se observaba en el Levantamiento.

Se definieron con ello métricas que pudieran cuantificar el desempeño de los procesos, respecto a los requerimientos de la empresa. Fue un aporte para la misma el haber entregado datos sobre los tiempos de respuesta a los solicitantes de información, estimados en media jornada por evento; el haber entregado la suma de HH que los procesos tienen, 422 HH para Facturación a Proveedores y 540 para Facturación a Clientes; también fue un gran aporte el estimar los costos de los procesos, entregando un índice para comparar respecto al rediseño, con la idea de proteger la información confidencial de sueldos de la BCS, pero queda a su disposición el poder calcularlo en su valor real.

Como se expuso al comienzo del presente capítulo, los resultados que se obtuvieron del rediseño son atractivos y significativos, generando con este el primer impulso para finalmente llevar a cabo las mejoras propuestas. No sólo se tienen estimaciones positivas de las nuevas métricas, también se tienen mejoras no cuantificadas respecto a lo fluido y rápido que pudiera llegar a ser la facturación, al tenerse todo estandarizado y apoyado en sistema tipo *workflow*. Pasar de hacer trabajos apoyados en lotes papeles, a apoyarse por completo en el software.

El diseño del *workflow*, mediante las interfaces que se proponen en sección 4.6, contempla un software que puede entrega reportes e informes en tiempo real sobre los procesos, teniéndose con esto un subproducto del mismo. Esto puede otorgarle a la empresa dinamismo y agilidad en la toma de decisiones, siendo capaz de adaptarse mejor a su entorno. Los procesos de facturación entregan información real sobre los ingresos y gastos de la empresa, y tener un rápido acceso a ello, presenta una útil herramienta para la gestión.

Finalmente, al implementar el rediseño, los roles participantes del proceso podrán avocar más trabajo al análisis y elaboración de informes sobre las facturas, que a la digitación y revisión que las mismas. Lo que representa un claro avance tanto para sus condiciones laborales, como para la productividad de la empresa.

4.1 POSIBLES RIESGOS ASOCIADOS AL PROYECTO.

4.1.1 Resistencia al Cambio

Una de las problemáticas más comunes que enfrentan los rediseños a los procesos al interior de las organizaciones, es el cambio de prácticas y formas de trabajo que los usuarios deben adquirir. Las personas tienden a acostumbrarse a hacer las cosas de una cierta manera, y tener que cambiarlas requiere de un esfuerzo adicional, y de un volver a acostumbrarse a los procedimientos, que sin una motivación clara para ello resulta algo difícil de realizar. Entonces el riesgo está en que no se lleve a cabo la nueva forma de hacer las cosas, indicadas por el rediseño, y se vuelva a la anterior. Un especial cuidado se debe tener aquí con las Áreas Requirientes de facturación, que ahora deberán generar las solicitudes de manera estándar entre ellas, con nuevos formatos. Para ayudar a enfrentar este riesgo, en la siguiente sección se abordarán propuestas al respecto.

4.1.2 Tecnología y Rediseño

Como última etapa de su metodología, el presente proyecto entrega un diseño de interfaces asociadas a un software, que permitiría apoyar de buena manera la nueva forma de hacer las cosas. Por ello, se hace necesario el desarrollo de este nuevo software o encontrar en el mercado uno que entregue las funcionalidades expuestas. Pero esto no debe inducir a pensar que con la instalación de este nuevo software en la empresa se tenga el rediseño implementado, el rediseño es una propuesta sobre cómo deben llevarse a cabo los procesos, cuáles deben ser las tareas y el orden en que se ejecutan. El pensar que sólo se necesitaría la instalación de un software para mejorar los procesos, es un riesgo que podría llevar a no mejorar como lo esperado, y al contrario de lo que se quiere, encontrar una dificultad al tener que adaptarse a la tecnología impuesta.

4.1.3 Bajo Compromiso de la Alta Gerencia

Otro posible riesgo de todo rediseño, es el de tener bajo apoyo de la alta gerencia. Si no se cuenta con la autorización de realizar cambios importantes en los procedimientos, puede encontrarse una obstaculización significativa. Los responsables de los procesos tienen la misión de velar por que se realicen las nuevas formas de hacer las cosas y que se busque constantemente la mejor forma de trabajar. Si no se cuenta con este compromiso, la implementación del rediseño no tendrá un líder que la impulse, pudiendo terminar en no realizarse, o realizarse en solo algunos aspectos. Por ejemplo, el presente rediseño propone entre otras cosas cambios en los contratos que se tienen con los corredores de bolsa, lo que demuestra la importancia de contar con este apoyo. También se tienen recursos involucrados en el diseño e implementación del software, que requieren de ser aprobados.

4.2 TRABAJO FUTURO.

La realización de un nuevo diseño para realizar las tareas y procesos en la facturación de la BCS, deja trabajo futuro para su implementación. Por el tiempo que se disponía para el proyecto y por los requerimientos que la empresa tuvo, el proyecto abarcó hasta el diseño de los modelos objetivos y el diseño de interfaces, que contengan las funcionalidades que el rediseño necesita. Lo cual no podrá llevarse a la realidad si no se llevan a cabo las implementaciones, tanto del rediseño como del software.

Para cumplir con el trabajo de implementación de las mejoras, la empresa deberá embarcarse en proyectos que no solo abarquen las áreas de facturación, sino también todas las áreas que interactúan con ella, para poder lograr con ello la coordinación necesaria que el rediseño propone. Las áreas requirentes, por ejemplo, deberán coordinarse en la forma de generar solicitudes, para evitar la nueva digitación y/o revisiones extras. Esto hace necesario un trabajo impulsado desde la alta gerencia de la BCS, que lidere un proyecto de implantación de nuevas prácticas en todos los procesos que conversan con la facturación.

Como una posible propuesta a estudiar, es la de hacer conversar la tecnología que la BCS utiliza para brindar servicio a sus clientes con el nuevo software de facturación, y que las solicitudes de servicio permanentes se puedan generar de forma automática. Para ello, se debe analizar más en detalle la tecnología que la BCS como plataforma a sus clientes, y hacer que su output pueda ser tomado por el nuevo software llenando los campos de las solicitudes que las interfaces proponen.

Los riesgos identificados anteriormente, hacen necesaria la involucración de jefes de proyecto capaces de hacer que la organización comparta los objetivos del rediseño, y hacer que lo vean como una oportunidad de trabajar de manera más fluida, lo que trae consigo menos burocracia y por ello menos estrés, en la mayoría de los casos. Para ello el proyecto debe llevarse a cabo con participación del personal involucrado, como se realizó con el levantamiento y rediseño. Esto puede ser importante a la hora de querer generar sustentabilidad en el rediseño, ya que si los usuarios del proceso que se resisten a cambiar, no se los incluye como partícipes de los beneficios del rediseño, posiblemente en el futuro se vuelva a la antigua manera de hacer las cosas.

Las horas de trabajo liberadas, que se espera existan al implementar el rediseño, debiesen tomarse como incentivo a que el trabajo se hace de mejor manera con esta nueva forma. Además, se le debe capacitar a los Analistas Contables y de Facturación, que en este nuevo tiempo pueden generar mayor cantidad de informes y análisis, lo que es necesario y requerido para la toma de decisiones por parte de la alta gerencia.

Finalmente, se recomienda un continuo monitoreo y evaluación de las métricas propuestas, con la finalidad de seguir rediseñando nuevas mejoras en futuro. De esta manera, se puede entrar en el ciclo de mejora continua, que le entrega condiciones de adaptabilidad y flexibilidad a la empresa que quiere ser líder en el rubro de las empresas tipo “bolsa de valores”.

CAPÍTULO 5: BIBLIOGRAFÍA

- [1] (Anual de Conferencia) L. W. a. S. H. C. Subramanian Muthu, «Business Process Reengineering: A Consolidated Methodology,» de *The 4th Annual International Conference on Industrial Engineering Theory, Applications and practice*, San Antonio, Texas, USA, 1999.
- [2] (Página Web) F. J. Reh, «management.about.com,» The New York Times Company, 17 Febrero 2011. [En línea]. Available: <http://management.about.com/cs/generalmanagement/a/keyperfindic.htm>. [Último acceso: 10 Junio 2012].
- [3] (Paper) J. T. S. G. William J. Kettinger, «Business Process Change: A Study of Methodologies, Techniques, and Tools,» *MIS Quarterly*, Columbia, 1997.
- [4] (Tesis) K. E. A. M. RAMÍREZ, «REDISEÑO DEL PROCESO DE LOGÍSTICA INVERSA DEL SERVICIO TÉCNICO DE UNA EMPRESA DE RETAIL,» Depto. Ingeniería Industrial, Universidad de Chile, Santiago, 2010.
- [5] (Paper). Maureen Weicher, «Business Process Reengineering, Analysis and Recommendations,» Baruch College, The City University of New York, New York, 1995.
- [6] (Reñena Anual de Empresa) Bolsa de Comercio de Santiago, «Reseña Anual,» Bolsa de Comercio de Santiago, Santiago, 2011.
- [7] (Libro) S. A. White, «Introduction to BPMN,» IBM Corporation, USA, 2007.
- [8] (Libro) OMG, «Business Process Model and Notation 2.0, » USA, 2010.
- [9] (Paper) R. Pino, «TQM Practices in Manufacturing and Service Companies in Peru,» 2008.
- [10] (Página Web) «TQM Calidad Total,» [En línea]. Available: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/calidadtotalTQM. [Último acceso: 07 06 2012].
- [11] (Página Web) «Total Quality Management,» [En línea]. Available: <http://www.slideshare.net/mhormech/calidad-total-quality-management>. [Último acceso: 07 06 2012].
- [12] (Libro) L. Cuatrecasas, *Lean Management, La Gestión Competitiva por Excelencia*, Profit, 2010.

- [13] (Libro) J. S. Mike Rother, **Observar para Crear Valor, Massachusetts, USA: The Lean Enterprise Institute.**
- [14] (Paper) M. Poppendieck, **«Principles of Lean Thinking,» 2004.**
- [15] (Libro) J. Arthur, **Six Sigma Simplified, LifeStar, 2004.**
- [16] (Libro) F. W. Breyfogle, **Implementing Six Sigma, Smarter Solutions Using Statistical Methods, New Jersey: John Wiley & Sons, 2003.**
- [17] (Página Web) **«Six Sigma Methodology,» [En línea]. Available: <http://www.isixsigma.com/methodology/design-for-six-sigma-dfss-methodology>. [Último acceso: 11 06 2012].**
- [18] (Página Web) **«Business Process Reengineering,» [En línea]. Available: <http://www.projectmanagement.com/content/processes/10965.cfm>. [Último acceso: 11 06 2012].**
- [19] (Libro) J. N. John Jeston, **«Business process Management, Practical Guidelines to Successful Implementations, » Elsevier, 2006.**
- [20] (Libro) E. B. Rob Davis, **ARIS Desing Platform, Getting Started with BPM, Springer.**
- [21] (Libro) M. Weske, **Business process Management, Springer, 2007.**
- [22] (Página Web) **«Patrones BPMN,» [En línea]. Available: www.bpmn.itposter.net. [Último acceso: 05 07 2012].**
- [23] (Encuesta de Consultora) PriceWaterHauseCooper, encuesta encargada por Panel de Expertos de la Ley General de Servicios Eléctricos **«Encuesta Remuneraciones, Cierre DICIEMBRE 2009» [En línea]. Available: <http://www.panelexpertos.cl/disctramit.php?d=2-2011&f=/4%20Presentaciones%20Complementarias>**

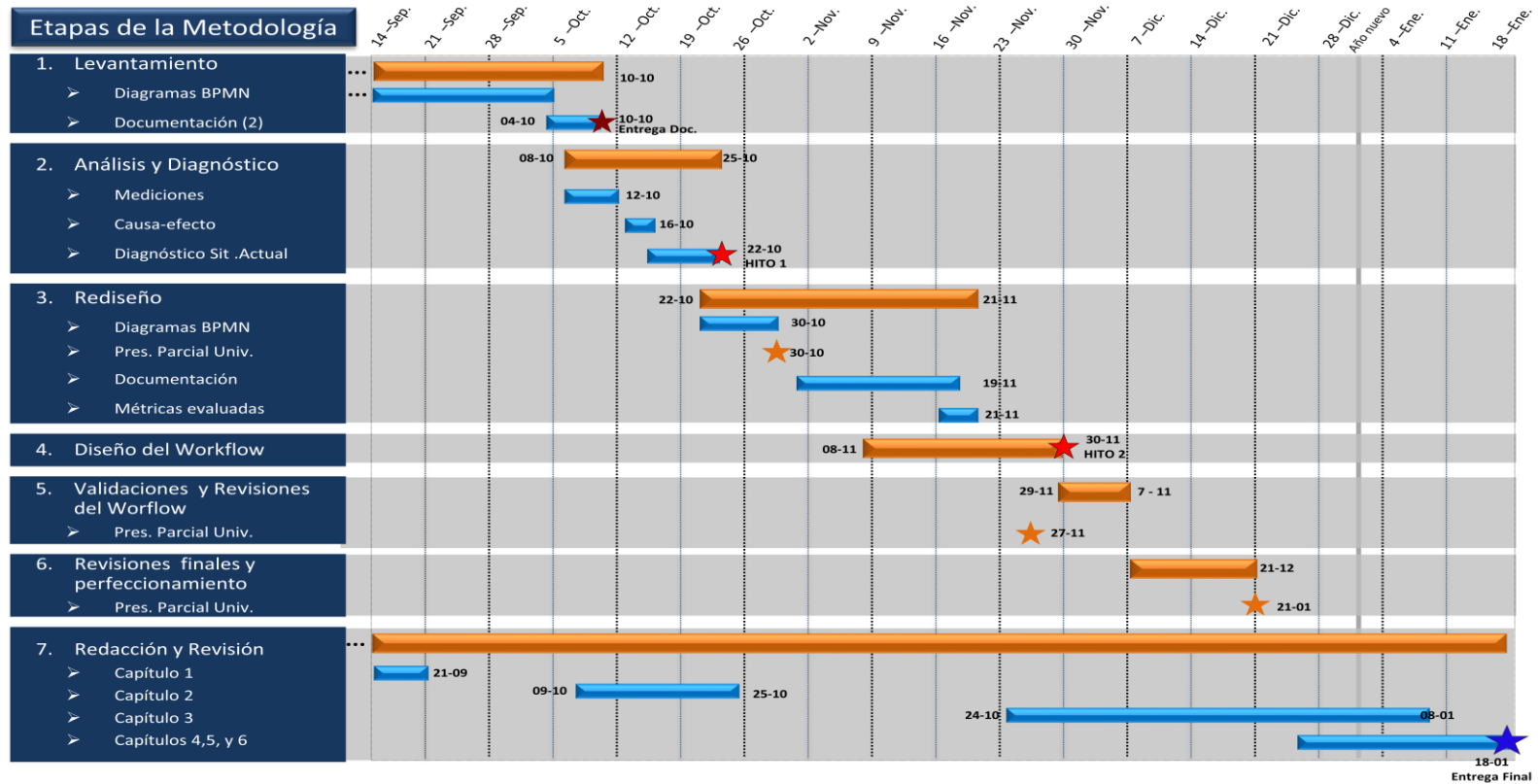
CAPÍTULO 6: ANEXOS

ANEXO A: Carta Gantt del Proyecto

Ilustración 23: Carta Gantt del Proyecto

Planificación

Principales fases y actividades



Fuente: Elaboración Propia

ANEXO B: Costo de la Hora Hombre

Tabla 16: Sueldos Estimados por Encuesta de Remuneraciones

Rol	Sueldo Bruto Mensual (promedio entregado en [23])	Costo Hora Hombre (160 Hrs mensuales)
Subgerente	\$ 3.709.000	\$ 23.181
Jefe de Contabilidad	\$ 1.746.000	\$ 10.913
Analista de Facturación	\$ 834.000	\$ 5.213
Asistente de Imp. y Fact.	\$ 834.000	\$ 5.213
Analista Contable	\$ 1.010.000	\$ 6.313
Asistente de Contabilidad	\$ 1.010.000	\$ 6.313
Tesorero	\$ 2.100.000	\$ 13.125
Cobrador	\$ 664.000	\$ 4.150
Asistente Administrativa	\$ 509.000	\$ 3.181
Asistente de Tesoreria	\$ 586.000	\$ 3.663

Fuente: Encuesta Remuneraciones PwC [23]

Se seleccionaron cargos similares, en encuesta a 30 empresas chilenas. En los casos de Asistente de Impuesto y Facturación y Analista de Facturación, se tomó un promedio entre Analista de Facturación I y II. Análogo con Analista Contable y Asistente de Contabilidad, se tomó promedio entre Analista Contable I y II. Esta encuesta fue realizada a fines del 2009, pero al tomarse un índice comparativo entre situación actual y rediseñada, lo que importa es la diferencia relativa entre los roles, no el monto total.

ANEXO C: Documentación Situación Actual de Facturación a Proveedores

SITUACIÓN ACTUAL DE FACTURACIÓN A PROVEEDORES BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

6.1.1 Descripción de diagrama Macroproceso de Facturación a Proveedores

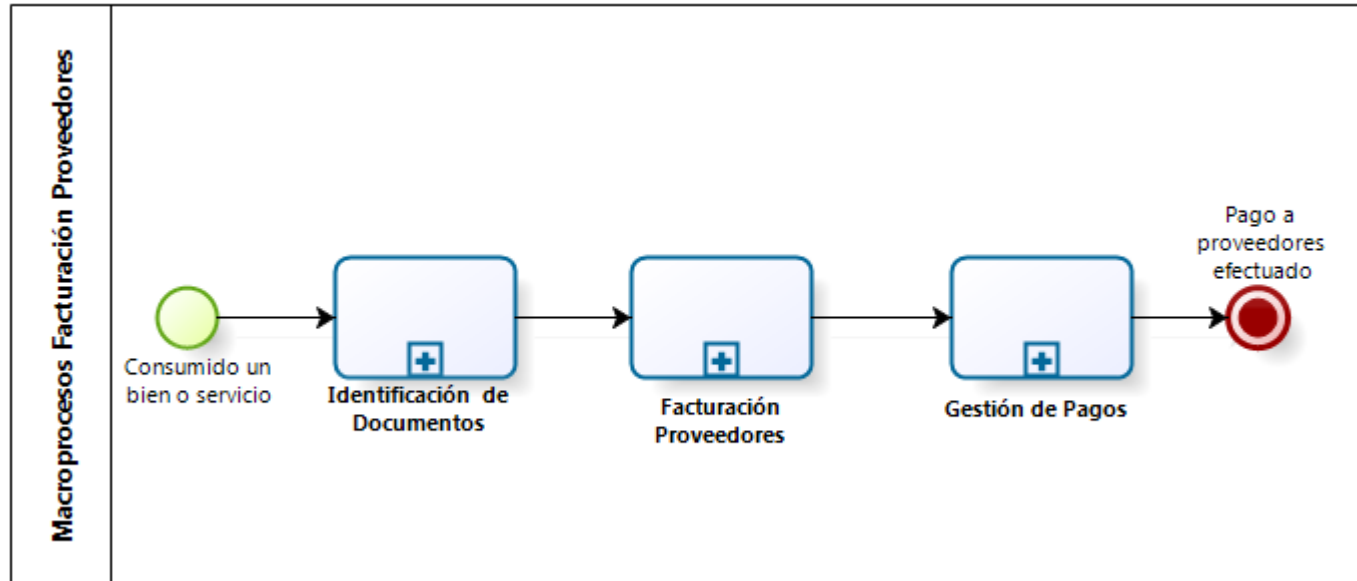


Ilustración 24: Foto de procesos de Facturación a Proveedores

Tabla 17: Descripción de roles en el proceso “Facturación a Proveedores”

Id	Rol	Descripción
1	Subgerente de Contabilidad y Tesorería	Responsable de las actividades Contables y Tributarias, Auditoría, Remuneraciones, Tesorería y del Sistema Control Interno del área. Responsable de la entrega oportuna de informes de gestión e información al Directorio y a la Administración Superior de la Bolsa y CCLV.
2	Asistente Administrativa	Encargada de Asistir al Subgerente del área en todas las labores secretariales. Además de apoyar en labores a la Jefa de Contabilidad y Remuneraciones, Tesorero y Analistas Contables.
3	Jefe de Contabilidad	Responsable de las Actividades Contables y de las Remuneraciones, además de la preparación oportuna de informes de gestión e información a la Administración Superior.
4	Asistente de Contabilidad (analista contable sénior)	Encargada y Responsable del proceso de Gestión de Facturas de Compras y de la confección de análisis contables, junto con apoyar a la administración superior.
5	Analista Contable	Encargada de apoyar en las funciones de Gestión de Facturas de Compras,
6	Tesorero	Responsable de la tesorería de la institución
7	Encargada de Personal y convenios especiales	Responsable del funcionamiento administrativo y la normativa laboral en los temas inherentes con el personal de la Institución. Responsable del funcionamiento administrativo de los convenios especiales y atención directa a Corredores en sus requerimientos.
8	Auxiliar	Encargado de Archivo y Empaste de los Comprobantes Contables y de realizar trámites bancarios, bursátiles y administrativos relativos al área
9	Proveedor	Proveedor de la Bolsa de Comercio de Santiago.
10	Área Requirente	Área de la empresa que solicita la facturación
12	Banco	Banco por el cual se realizan transferencias a Proveedores

Fuente: Bolsa de Comercio de Santiago

Descripción de los subprocesos del proceso general



Inicio de proceso mediante una solicitud de Facturación a Proveedores



Identificación de Documentos

Conjunto de actividades que permiten recepcionar e identificar la solicitud de facturación, notas de créditos o débitos de proveedores, así como también las boletas de honorarios. Entrega el input que permitirá el registro y el pago de estos documentos.

Analista Contable, Asistente Administrativa



Facturación a Proveedores

Conjunto de actividades que permiten realizar el ingreso del documento al sistema, y registro en el sistema contable MAXIMISE. Como outputs del proceso, se entregan los documentos al tesorero para que realice el pago, según la priorización y autorización que se les da.

Analista Contable, Asistente Administrativa, Subgerente, Tesorero, Asistente de Contabilidad, Encargada de Personal



Gestión de Pagos

Ejecución del pago a los proveedores. Los tipos de pagos efectuados pueden ser por transferencia electrónica, generación de vale vista o emisión de cheque.

Analista Contable, Asistente Administrativa, Tesorero, Auxiliar, Asistente de tesorería



Término de proceso con pago efectuado a proveedores

6.1.2 Documentación de “Identificación de Documentos”

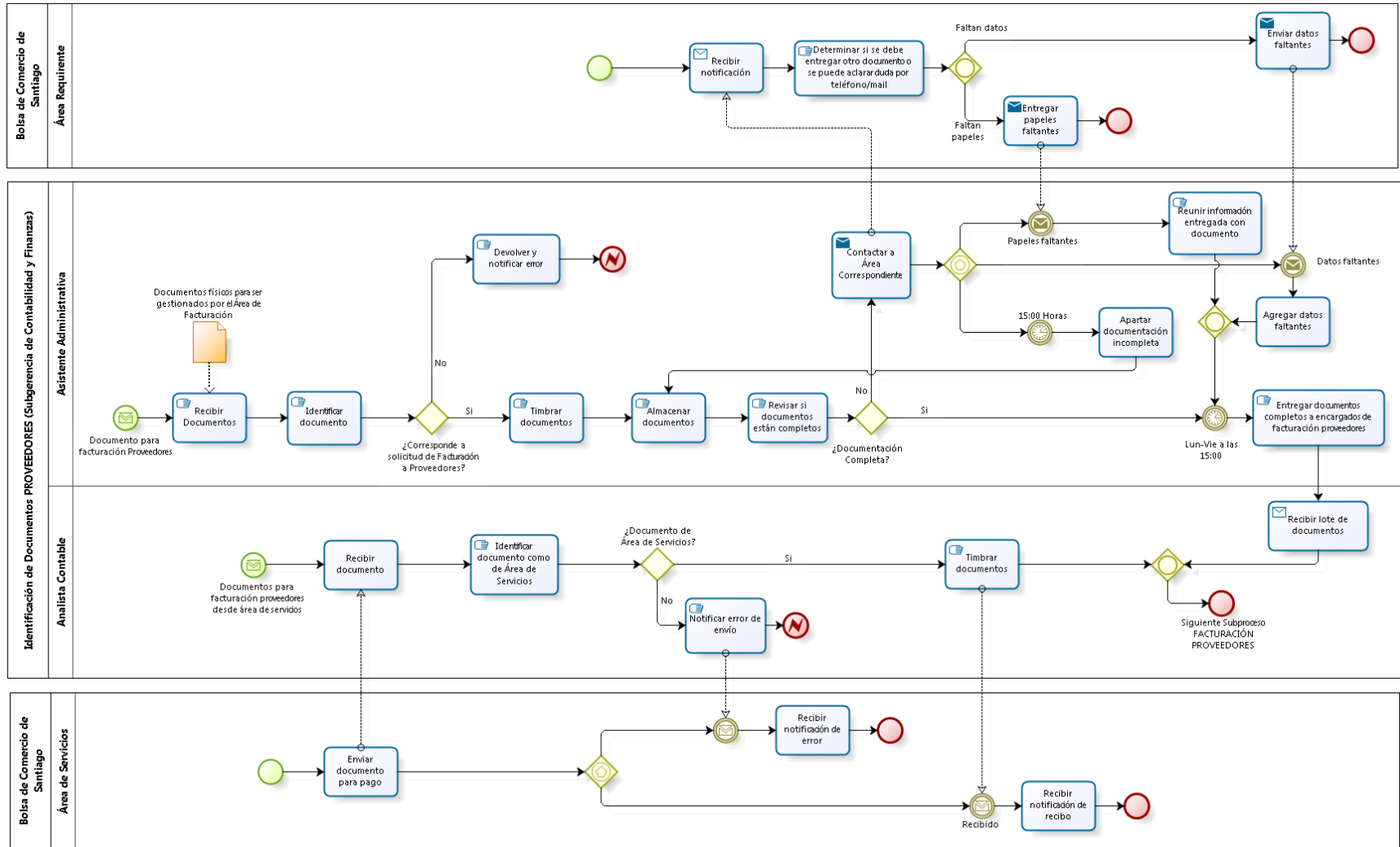


Ilustración 25: Identificación de Documentos (Proveedores)

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS (PROVEEDORES)”

 **Asistente Administrativa**

 **Analista Contable**

 **Área Servicios**

 **Área Requirente**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de elementos del proceso

 **Documento para Facturación a Proveedores**

Recepción de solicitud de pago a proveedores, desde todas las áreas de la empresa.

 **Recibir Documentos**

Recepción por mano de los documentos de proveedores que deben ser procesados para pago. Estos pueden ser facturas, Nota de crédito o débito que se generan en todas las áreas de la Bolsa de Comercio de Santiago y la Cámara de Compensación y Liquidación de Valores (CCLV).

Ejecutantes: Asistente Administrativa

 **Documentos físicos para ser gestionados por el Área de Facturación**

 **Identificar documento**

Identificar qué tipo de documento es, si los documentos son de proveedores como Facturas, Nota de crédito y/o débito junto con la Orden de compra o contrato asociado. Estos documentos deben traer el visto bueno de pago. En caso contrario no seguirán el flujo de pago de proveedores.

Ejecutantes: Asistente Administrativa

 **¿Corresponde a solicitud de Facturación a Proveedores?**

Si es documento de solicitud de facturación a proveedores: continua el flujo del proceso, en caso contrario se termina.

Si: Timbrar documentos; No: Devolver y notificar error

 **Timbrar documentos**

Aceptar las solicitudes de facturas a proveedores, mediante la firma del libro de recepción de las facturas para pago.

Ejecutantes: Asistente Administrativa

 **Almacenar documentos**

Se almacenan los documentos para pago en una carpeta para posterior revisión y entrega de documentos a analista contable. Se juntan en un "lote".

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Revisar si documentos están completos

Se revisa la documentación: que existan firmas (no revisa todavía si están correctas de acuerdo al monto y roles que autorizan, sólo se revisa que estén), órdenes de compra y/o contratos asociados.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



¿Documentación Completa?

Se pregunta si la documentación se encuentra completa y está en condiciones de ser entregada a Analista Contable para el procesamiento, en caso negativo, se debe contactar al Área Requerente.

Si: Entregar documentos completos a encargados de Facturación a Proveedores; No: Contactar a Área Correspondiente



Lun-Vie a las 15:00

A las 15:00 hrs se continúa con el proceso.



Entregar documentos completos a encargados de Facturación a Proveedores

Se entregan conjunto de documentos recepcionados hasta las 15:00 hrs para ingresar las solicitudes de pago de proveedores al sistema contable

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Recibir lote de documentos

Se recibe conjunto de documentos, que conforman la entrada del proceso de Facturación a Proveedores

Ejecutantes: Analista Contable



Contactar a Área Correspondiente

Se contacta al área correspondiente y responsable de la factura para solicitar información adicional para que el documento pueda continuar en el proceso.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Papeles faltantes

Se reciben vía mail, valija o por mano los documentos faltantes para el pago de los documentos.



Reunir información entregada con documento

Adjuntar al documento la información adicional para completar las condiciones de pago.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



15:00 Horas

A las 15:00 hrs se continúa con el proceso.



Apartar documentación incompleta

Se separan los documentos que no cumplen las condiciones necesarias para el pago.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Datos faltantes

Se reciben vía mail, o teléfono los datos o autorizaciones faltantes para el pago de los documentos.



Agregar datos faltantes

Se agregan sobre documentos los datos faltantes

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Devolver y notificar error

Se informa que documento no se puede firmar como recibido porque no corresponde a documentos de Facturación a Proveedores

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Documentos para Facturación a Proveedores desde Área de Servicios

Recepción de solicitud de pago a proveedores desde el Área de Servicios (cuentas básicas, insumos, proyectos de reparaciones y otros similares)



Recibir documento

Recepción por mano o mail de los documentos de proveedores que deben ser procesados para pago. Estos pueden ser Facturas, Nota de crédito y/o débito junto con la Orden de compra o contrato asociado.

Ejecutantes: Analista Contable



Identificar documento como de Área de Servicios

Se revisa si el documento recibido corresponde a documento de para pago a proveedores.

Ejecutantes: Analista Contable



¿Documento de Área de Servicios?

¿Se puede timbrar como recibido el documento enviado?

Si: Timbrar documentos; No: Notificar error de envío



Notificar error de envío

Se informa que documento no se puede firmar como recibido porque no corresponde a documentos de Facturación a Proveedores

Ejecutantes: Analista Contable



Timbrar documentos

Aceptar las solicitudes de facturas a proveedores, por lo cual se firma el libro con la recepción de las facturas para pago, y se timbra como recibido.

Ejecutantes: Analista Contable



Documentos físicos para ser gestionados por el Área de Facturación



Siguiente Subproceso FACTURACIÓN A PROVEEDORES

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Descripción de elementos del proceso



Inicio de proceso



Recibir notificación

Mediante una llamada (o algunas veces mail) se recibe la notificación de que falta algún documento o dato importante.

Ejecutantes: Área Requirente



Determinar si se debe entregar otro documento o se puede aclarar duda por teléfono/mail

Con notificación de qué falta, el Área Requirente responde entregando los datos o el documento. Existe la posibilidad de que durante el día no se entregue una respuesta, en este caso, el documento quedará retenido en la oficina de Asistente Administrativo

Ejecutantes: Área Requirente



Entregar papeles faltantes

Entregar documentos, ya sea adjuntos en un mail, o por mano en oficinas de Asistente Administrativo.

Ejecutantes: Área Requirente



Enviar datos faltantes

Se entregan los datos faltantes mediante una llamada telefónica, puede ser continuación de la llamada anterior o una posterior.

Ejecutantes: Área Requirente



Elemento de Término de Proceso

Bolsa de Comercio de Santiago (Área de Servicios)



Inicio de proceso



Enviar documento para pago

Luego de recibido un servicio, o comprado un bien, se generan facturas por contratos de servicios y mantenciones permanentes, facturas y boletas de bienes y/o servicios no sometidos a contratos o convenios.

Ejecutantes: Área Servicios



Recibir notificación de documento recibido

Recibe la firma de DOCUMENTO RECIBIDO.

Ejecutantes: Área Servicios



Elemento de Término de proceso

6.1.3 Documentación de “Facturación a Proveedores”

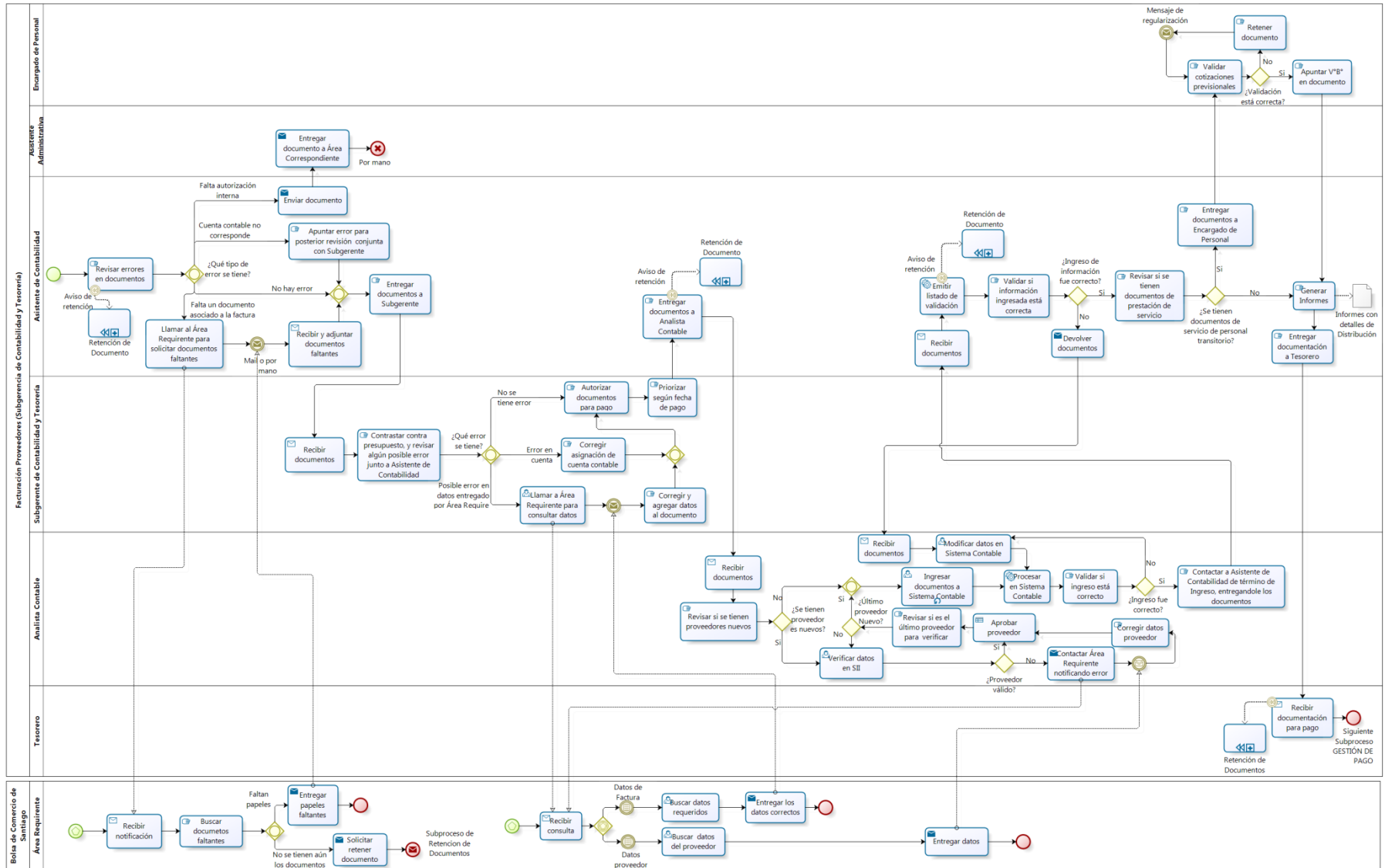


Ilustración 26: Facturación a Proveedores

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “FACTURACIÓN A PROVEEDORES”

 Subgerente de Contabilidad y Tesorería

 Tesorero

 Encargado de Personal

 Asistente Administrativa

 Asistente de Contabilidad

 Analista Contable

 Área Requirente

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de elementos del proceso

 Inicio de proceso

 Revisar errores en documentos

Se identifica si documentos están en condiciones de ser ingresados al sistema. Se valida que existan autorizaciones internas, que la cuenta contable se encuentre bien asignada o que falta algún documento junto a la factura

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad

 ¿Qué tipo de error se tiene?

Error en autorizaciones: Son autorizadas según monto y procedencia por roles especificados para ello en las áreas requirentes.

Error en cuentas contable: Se indica erróneamente la cuenta contable de proveedores a la que se cargará la factura.

Error en documentación o datos faltantes: Falta alguna información como datos de proveedor, orden de compra, u otros.

Flujos:

- No hay error: Entregar documentos a Subgerente
- Falta autorización interna: Enviar documento
- Cuenta contable no corresponde: Apuntar error para posterior revisión conjunta con Subgerente
- Falta un documento asociado a la factura: Llamar al Área Requirente para solicitar documentos faltantes

 Apuntar error para posterior revisión conjunta con Subgerente

La cuenta contable a la que se debe cargar la factura no corresponde, por lo que se apunta el error, se indica la cuenta correcta para después discutirla con el Subgerente, quien aceptará definitivamente la corrección en una instancia posterior.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Entregar documentos a Subgerente

Se entrega al Subgerente de Contabilidad y Tesorería las facturas.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Recibir documentos

En su oficina, el Subgerente recibe al Asistente de Contabilidad el lote de facturas.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Contrastar contra presupuesto, y revisar algún posible error junto a Asistente de Contabilidad

Se contrasta al contra presupuesto de forma genérica, si hay facturas que se descuadran mucho del presupuesto, se llamará al Área Requiriente para confirmar los montos y fechas de pago. El Subgerente revisa junto al Asistente de Contabilidad los mismos elementos que éste revisó anteriormente: error en cuentas contables, falta de algún dato, u algún otro posible error.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



¿Se tiene error?

Si: Llamar a Área Requiriente para consultar datos; **No:** Autorizar documentos para pago



Autorizar documentos para pago

Se autorizan los documentos que pasan las revisiones en forma exitosa. La autorización es una firma sobre la factura o boleta.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Priorizar según fecha de pago

Se revisa si hay algunos documentos que deben ser pagados en una fecha en especial. Si es el caso, se ubica en la parte superior del lote y se pone la fecha de pago que corresponde según información que maneja el Subgerente. Los documentos que no son prioridad, se pagan como fecha límite, el último día hábil del mes.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Entregar documentos a Analista Contable

Luego de la reunión conjunta con el Subgerente, el Asistente de Contabilidad se dirige con el lote de documentos donde el Analista Contable.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Recibir documentos

Se recepciona el lote de documentos.

Ejecutantes: Analista Contable



Revisar si se tienen proveedores nuevos

Se busca entre los documentos si existen datos de proveedores nuevos para verificar

Ejecutantes: Analista Contable



¿Se tienen proveedores nuevos?

Si: Verificar datos en SII; **No:** Ingresar documentos a Sistema Contable



Verificar datos en SII

Uno a uno se va verificando como proveedores válidos en el SII. El SII tiene la información de RUT de los proveedores

Ejecutantes: Analista Contable



¿Proveedor válido?

¿Existe el RUT del proveedor en el SII?

Si: Aprobar proveedor; **No:** Contactar Área Correspondiente notificando error en proveedor



Aprobar proveedor

Se aprueba proveedor válido, con ello se agrega a la lista de proveedores que es sistema contable entrega.

Ejecutantes: Analista Contable



Revisar si es el último proveedor para verificar

Se revisa si se han revisado todos los proveedores nuevos

Ejecutantes: Analista Contable



¿Último proveedor Nuevo?

¿Se revisaron todos los nuevos proveedores que vienen entre los documentos?

Si: Ingresar documentos a Sistema Contable; **No:** Verificar datos en SII



Ingresar documentos a Sistema Contable

En el sistema contable MAXIMISE, se ingresan en módulo de CUENTAS POR PAGAR, las facturas y boletas que se tienen en el lote de documentos.

Ejecutantes: Analista Contable



Procesar en Sistema Contable

El sistema procesa las cuentas contables. Las partidas de CUENTAS POR PAGAR, PROVEEDORES y BANCOS (o disponible) son las que se modificarán principalmente.

Ejecutantes: Analista Contable



Validar si ingreso está correcto

Se verifica contrastando los documentos y el ingreso de cada uno en el sistema.

Ejecutantes: Analista Contable



¿Ingreso fue correcto?

¿Se tienen errores en los datos ingresados?

Si: Contactar a Asistente de Contabilidad de término de Ingreso, entregándole los documentos; No: Modificar datos en Sistema Contable



Contactar a Asistente de Contabilidad de término de Ingreso, entregándole los documentos

Se le entregan los documentos a Asistente de Contabilidad y se le informa de término de ingreso, para que revise y prosiga con el proceso

Ejecutantes: Analista Contable



Modificar datos en Sistema Contable

Se modifica el ingreso editando los campos que se detectaron como errados.

Ejecutantes: Analista Contable



Contactar Área Correspondiente notificando error en proveedor

Se contacta por mail o teléfono al Área Requirente para consultarle por el proveedor. Notificando que hay error en algún dato.

Ejecutantes: Analista Contable



Llamar a Área Requirente para consultar datos

Se llama al Área Requirente para notificarle su descuadre del presupuesto o dudas respecto a la cuenta contable a la que se debe imputar. También se pueden tener dudas de información faltante de los datos de la factura

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Finanzas



Corregir datos al documento

Se corrigen los datos encontrados errados o se confirma que los datos se encuentran correctos.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Finanzas



Enviar documento

Dado que falta una autorización según el "Procedimiento de Compras y Pago a Tercero de Bienes y Servicios" del Departamento de Servicios se debe devolver al área correspondiente. Generalmente luego de la devolución se comenzará nuevamente con el proceso, desde IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Entregar documento a Área Correspondiente

Dado que falta una autorización se debe devolver al área correspondiente. Los documentos son llevados por Asistente Administrativa al Área Requirente. Al entregar se notifica la falta de autorización. También se puede llamar al Área Requirente que se dirija a buscar su documento.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Término de proceso entregando por mano documento



Llamar al Área Requiriente para solicitar documentos faltantes

Se llamar al Área Requiriente para solicitar documentos o datos faltantes

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Recibir y adjuntar documentos faltantes

Se reciben datos o documentos faltantes. Si llega por mail algún documento se imprime.

Asistente de Contabilidad



Emitir listado de validación

Se acepta en el sistema la emisión del listado de validación, (Informe de facturas de compras y boletas de honorarios con detalle de distribución), mediante la aplicación ULTREPDES, que se conecta con el sistema MAXIMISE y extrae los datos. Este es un documento es un resumen de los datos de lo que se ingresó, se imprime para una mejor visualización en la revisión.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Validar si información ingresada está correcta

Se verifican cuentas contables (a dónde se imputará el gasto), montos, glosas, folio, RUT de proveedores, si se ingresaron todas las facturas y boletas, y que debe quedar bien reflejado en la cuenta de presupuesto o proyecto según corresponda.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



¿Ingreso de información fue correcto?

Si: Revisar si se tienen documentos de prestación de servicio; No: Devolver documentos



Revisar si se tienen documentos de prestación de servicio

Se revisan si entre los documentos se tienen facturas de empresas de personal externo. Las que se encuentren se separan.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



¿Se tienen documentos de servicio de personal transitorio?

Si: Entregar documentos a Encargado de Personal; No: Entregar documentación a Tesorero



Entregar documentos a Encargado de Personal

Los documentos de prestación de servicios de empresas externas, se entregan a Encargado de Personal, para que verifique las cotizaciones previsionales. Los demás documentos se mantienen en poder de este rol.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Validar cotizaciones previsionales

Con los documentos, se valida si la empresa de prestación de servicios con personal transitorio tiene cotizaciones al día de sus colaboradores.

Ejecutantes: Encargado de Personal



¿Validación está correcta?

¿Están correctas las cotizaciones previsionales del personal transitorio?

Ejecutantes: Encargado de Personal



Retener documento

Se retiene documento, y no se paga hasta que se regularicen las cotizaciones.

Ejecutantes: Encargado de Personal



Mensaje de regularización



Apuntar V°B° en documento

Se firma sobre el documento la autorización, para proseguir a pago

Ejecutantes: Encargado de Personal



Entregar documentación a Tesorero

Se le entregan los documentos para pago a Tesorero.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Recibir documentación para pago

Se reciben los documentos que serán ingresados al proceso de GESTION DE PAGOS.

Ejecutantes: Tesorero



Devolver documentos

Se le entregan los documentos Analista para que corrija los errores detectados.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Recibir documentos

El Analista Contable recibe los documentos para modificar el ingreso y corregirlo.

Ejecutantes: Analista Contable



Retención de Documento

Proceso que se lleva a cabo si se llama desde Área Requiriente para retener el documento.



Término de proceso y paso a siguiente subproceso GESTIÓN DE PAGO

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Descripción de elementos del proceso



Inicio de proceso



Recibir notificación

Mediante una llamada (o algunas veces mail) se recibe la notificación de que falta algún documento o dato importante.

Ejecutantes: Área Requirente



Buscar documentos faltantes

Con notificación de qué falta, el Área Requirente responde entregando los datos o el documento. Existe la posibilidad de que durante el día no se entregue una respuesta, en este caso, el documento quedará retenido en la oficina de Asistente Administrativo

Ejecutantes: Área Requirente



Solicitar retener documento

Se entregan los datos faltantes mediante una llamada telefónica, puede ser continuación de la llamada anterior o una posterior.

Ejecutantes: Área Requirente



Recibir consulta

Se recibe la consulta por los datos de la factura como montos, fechas u otros; o se recibe una consulta por datos de proveedores.

Ejecutantes: Área Requirente



Datos de Factura



Buscar datos requeridos

Se verifica que efectivamente se tienen datos errados y se deben corregir, y en ese caso se entregan. Sino la respuesta será que los datos correctos son los de la factura.

Ejecutantes: Área Requirente



Entregar los datos correctos

Se notifica de cuáles son los datos correctos

Ejecutantes: Área Requirente



Datos proveedor



Buscar datos del proveedor

En su base de datos de proveedores, se buscan los datos que se solicitan.

Ejecutantes: Área Requirente



Entregar datos

Los datos se entregan al Área de Facturación a Proveedores, por mail o teléfono.

Ejecutantes: Área Requirente



Término de proceso y paso a subproceso de Retención de Documentos

6.1.4 Documentación de “Retención de Documento”

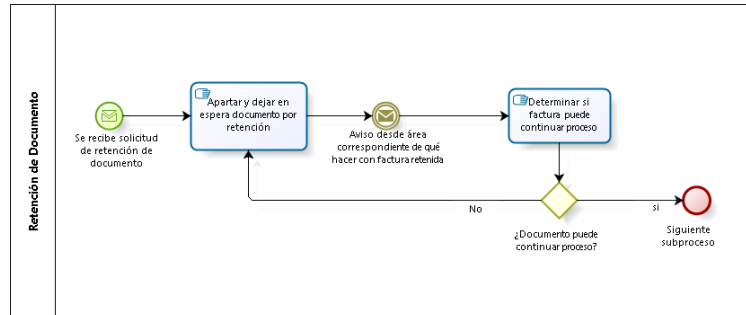


Ilustración 27: Retención de Documento

RETENCIÓN DE DOCUMENTO

Descripción de elementos del proceso



Inicio de proceso mediante recibo solicitud de retención de documento

Desde las Áreas Requirentes se produce una situación que provoca la decisión de no pago de un servicio. Generalmente este hecho se da porque se manda a facturar sin hacerse las validaciones pertinentes en las Áreas Requirentes.



Apartar y dejar en espera documento por retención

Se aparta la factura retenida, y se le adjunto un aviso de documento retenido.



Aviso desde área correspondiente de qué hacer con factura retenida

Se mantiene el documento apartado hasta que alguien llame para permitir su continuación. No se hará nada hasta que se de algún aviso por teléfono o mail.



Determinar si factura puede continuar proceso

Con la llamada o mail se revisa si se le quita calificación de retenido y continúa el proceso









¿Documento puede continuar proceso?

¿La llamada o mail dan continuación al documento retenido?



Término de proceso y salida del subproceso embebido

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE PAGOS”

-  **Tesorero**
-  **Asistente Administrativa**
-  **Asistente de Tesorería**
-  **Auxiliar**
-  **Banco**
-  **Proveedor**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de elementos del proceso

 **Elemento de inicio de proceso**

 **Recepcionar los documentos para realizar el pago**

Se reciben los documentos que han sido ingresados al sistema contable y que están listos para pago.

Ejecutantes: Tesorero

 **Revisar autorizaciones internas de los documentos**

Se revisan nuevamente las autorizaciones interna a los documentos antes de ser pagados

Ejecutantes: Tesorero

 **¿Documentos autorizados?**

Si: espera de evento entre: “Pagos por cheque (honorarios y otros)” o “Pagos automáticos, por sistema”;

No: Devolver documentos a Área Facturación a Proveedores

 **Devolver documentos a Área Facturación a Proveedores**

Se le entregan los documentos a Asistente Administrativa para que el documento inicie nuevamente el proceso anterior: FACTURACIÓN A PROVEEDORES, en el cual se determinará si se puede autorizar o debe ser devuelto al Área Requirente.

Ejecutantes: Tesorero

 **Recibir documento**

Se recibe documento y se le entrega a personal encargado de FACTURACIÓN A PROVEEDORES, para que se analice

Ejecutantes: Asistente Administrativa

 **Término de proceso, documento comienza nuevamente el proceso de ADMINISTRACIÓN DE FACTURAS DE PROVEEDORES**



Pagos automáticos, por sistema



Generar nóminas de pago

En el sistema MAXIMISE en sección de NÓMINAS DE PAGO, se ingresan los datos requeridos para generar las nóminas. Los datos son Rut, nombres, bancos y cuentas para abonar de los proveedores, además de los montos asociados a la factura, boleta o boleta de honorario. Todos estos datos vienen en los documentos recibidos.

Ejecutantes: Tesorero



Aceptar el pago en el sistema

Con todos los datos ingresados, se acepta en el sistema el procesamiento de las nóminas de pago. Se pagarán en forma automática todos los documentos ingresados en las nóminas. El sistema se conectará con el banco.

Ejecutantes: Tesorero



Procesar nómina de pago en sistema

El sistema se conecta con el banco y se realizan en forma automática los pagos. Antes el banco debe verificar que no existan errores en los datos. El sistema mueve las cuentas contables como egresos efectuados, en las nóminas que se procesen correctamente.

Ejecutantes: Tesorero



Recibir y revisar notificación de nómina procesada

En la interfaz de usuario del sistema del Tesorero verifica si las nóminas fueron procesadas con éxito.

Ejecutantes: Tesorero



¿Recepción sin errores?

¿Se pudo procesar la nómina exitosamente?

Si: Imprimir nóminas de pago; No: Corregir datos según notificación



Corregir datos según notificación

Se corrigen los datos de las nóminas que se rechazaron por error en algún dato. Los datos correctos se obtienen de los documentos impresos, de lo contrario se debe consultar a Área de Facturación a Proveedores.

Ejecutantes: Tesorero



Imprimir nóminas de pago

Se imprimen desde el sistema las nóminas de pago, que el banco entrega como comprobante de pagos realizados

Ejecutantes: Tesorero



Entregar documentos

Se entregan las facturas, boletas, boletas de honorario y comprobantes respectivos a Asistente Administrativo para su archivo

Ejecutantes: Tesorero



Almacenar cheques para entregar a proveedores

Se almacenan los cheques para que sean retirados por los proveedores. Los otros documentos son entregados

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Generar listado de entrega de cheque

Desde el sistema con el cual se confeccionan los cheques, se imprime un listado de pagos por retirar, donde se llevará el control de los documentos que se entregarán.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Lun-Vier 13:00 Hrs.



Separar documentación de pagos realizados de los no realizados

Los documentos de pagos realizados (nóminas y cheques entregados), se apartan de los que aún no han sido entregados (cheques que están a la espera de ser retirados).

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Entregar documentación de pagos realizados

Los documentos apartados anteriormente se entregan para ser archivados. También se entregan los datos del recibo conforme de los cheques.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Fotocopiar Documentación

La boleta de honorario, factura o boleta es fotocopiada para tener respaldo legal. Se fotocopian todos los documentos.

Ejecutantes: Auxiliar



Empastar fotocopias

Se empastan las fotocopias en un libro. Se empasta cuando se tengan todos los documentos del mes para realizarlo

Ejecutantes: Auxiliar



Archivar la otra copia

En un archivador se guardan los documentos. Estos son agrupados por mes.

Ejecutantes: Auxiliar



Llegada de proveedor



Entregar cheque

Se entrega el cheque, se le pide firma y RUT a proveedores (puede ser un proveedor, un alumno practicante, u otro personal que reciba boleta de honorarios).

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Pagos por cheque (honorarios y otros)

Ingresar en sistema como egreso efectuado

Antes de realizar el cheque o vale vista se debe ingresar al sistema los pagos realizados. Se ingresan en CUENTAS POR PAGAR, se registran como pagadas. Uno a uno se ingresa todos los cheques.

Ejecutantes: Tesorero

Revisar ingreso

Se revisa el ingreso de los documentos.

Ejecutantes: Tesorero

¿Ingreso correcto?

Si: Aceptar y procesar egresos en sistema; **No:** Modificar ingreso.

Aceptar y procesar egresos en sistema

Se mueven las cuentas contables de proveedores, CUENTAS POR PAGAR y el disponible.

Ejecutantes: Tesorero

Imprimir sobre cheque datos correspondientes

En una planilla se ingresan e imprimen sobre el cheque los datos de la factura, boleta o boleta de honorario. Uno a uno se imprime todos los cheques.

Ejecutantes: Tesorero

Adjuntar cheque con documento

Con los cheques realizados, se adjuntan a la factura o boleta de honorario, cada documento con su correspondiente.

Ejecutantes: Tesorero

Entregar documento a Asistente de Tesorería para solicitar firmas

Se le entregan documentos, y se le solicita que debe ir a buscar las firmas de los documentos de los Responsables Legales asignados.

Ejecutantes: Tesorero

Recibir documentos

Se reciben los documentos

Ejecutantes: Asistente de Tesorería

Llevar documentos para ser firmados por personal autorizado

Se seleccionan los cheques para llevarlos a las oficinas de los ejecutivos responsables de firmarlos. En las oficinas de los ejecutivos se les solicita la firma.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Entregar documentos firmados a Tesorero

Se entregan los documentos firmados a Tesorero.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Recibir documentos

Se reciben los documentos que han sido formados

Ejecutantes: Tesorero



Revisar firmas

Se revisa que vengan con las dos formas y que éstas sean de los ejecutivos asignados.

Ejecutantes: Tesorero



¿Las dos firmas sobre el cheque?

¿Los cheques han sido correctamente firmados?

Si: Entregar documentos (a Asistente Administrativa); No Entregar documentos firmados a Tesorero



Modificar ingreso

Se corrigen los datos que hayan sido mal ingresados

Ejecutantes: Tesorero



Término de proceso general

BANCO

Descripción de elementos del proceso



Inicio de proceso



Recibir pago

El banco recibe solicitud de procesar nómina de pago



Procesar pago

Se procesan las nóminas de pago, dando como resultado un OK, o error.



Notificar respuesta

Se envía la respuesta del procesamiento de las nóminas



Término de proceso

ANEXO D: Documentación Situación Actual de Facturación a Clientes

SITUACIÓN ACTUAL DE FACTURACIÓN A CLIENTES

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

6.1.6 Descripción de diagrama macroproceso de “Facturación a Clientes”.

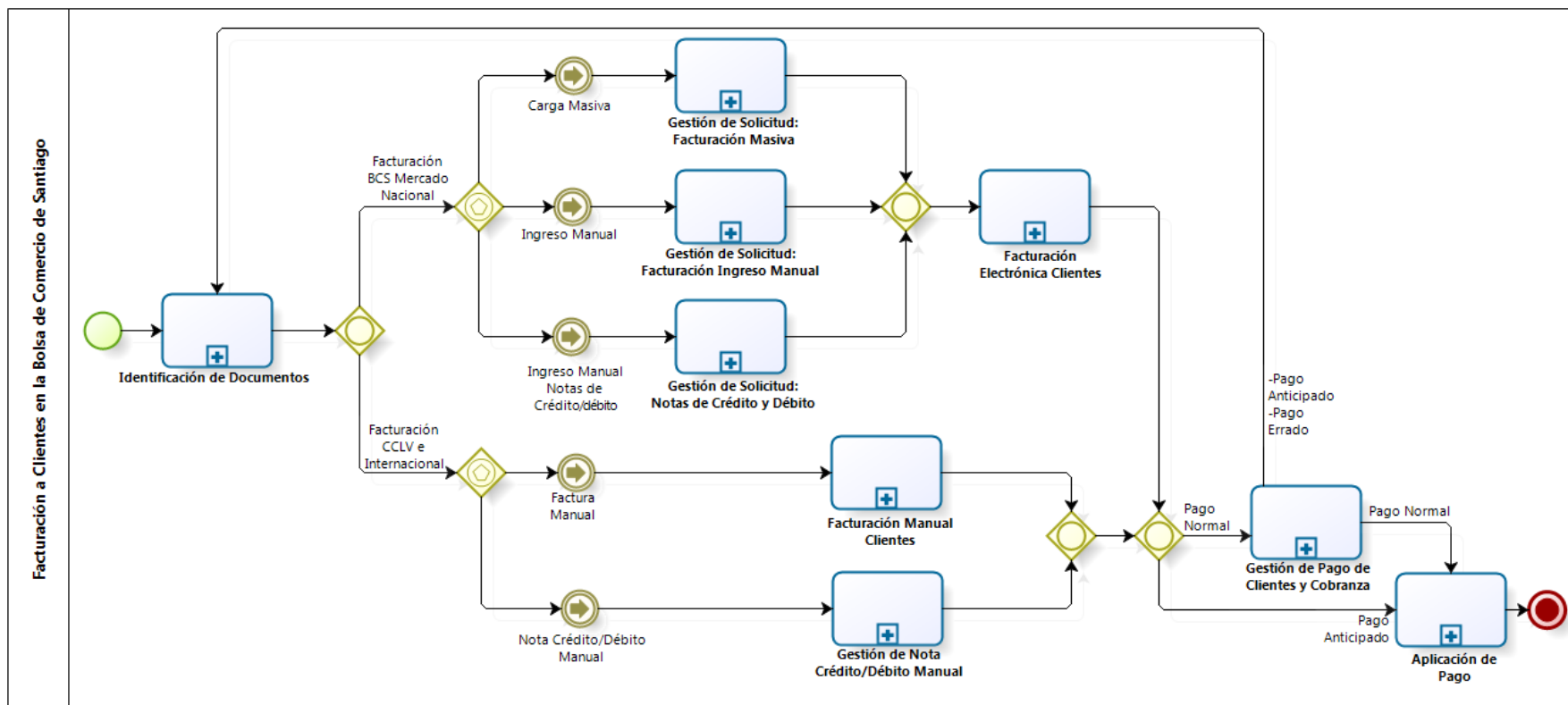


Ilustración 29: Foto macroproceso de Facturación a Clientes

Tabla 18: Descripción de roles en el proceso “Facturación a Clientes”

Id	Rol	Descripción
1	Subgerente de Contabilidad y Tesorería	Responsable de las actividades Contables y Tributarias, Auditoría, Remuneraciones, Tesorería y del Sistema Control Interno del área. Responsable de la entrega oportuna de informes de gestión e información al Directorio y a la Administración Superior de la Bolsa y CCLV.
2	Asistente Administrativa	Encargada de Asistir al Subgerente del área en todas las labores secretariales y administrativas requeridas. Además de apoyar en labores a la Jefa de Contabilidad y Remuneraciones, Tesorero y Analistas Contables.
3	Jefe de Contabilidad	Responsable de las Actividades Contables y de las Remuneraciones, además de la preparación oportuna de informes de gestión e información a la Administración Superior.
4	Asistente de Impuesto y Facturación	Encargada y Responsable del proceso de Facturación y de la confección de análisis contables, junto con apoyar a la administración superior.
5	Analista de Facturación	Encargada de apoyar en el proceso de Facturación y de la confección de análisis contables, junto con apoyar a la administración superior.
6	Tesorero	Responsable de la tesorería de la institución y de CCLV
7	Cobrador	Responsable y encargado de todas las cobranzas de la Institución, incluye documentos bancarios, bursátiles y licencias médicas. Despacha documentos a clientes y proveedores
8	Asistente de Tesorería	Asistente de Tesorero. Realiza depósitos y tramites bancarios.
9	Auxiliar	Encargado de Archivo y Empaste de los Comprobantes Contables y de realizar trámites bancarios, bursátiles y administrativos relativos al área
10	Área Requirente	Área de la Bolsa de Comercio de Santiago o de la CCLV que solicita la facturación de algún servicio prestado a un Cliente.
11	Gerencia Informática	Gerencia proveedora de servicios computacionales a clientes.
11	Cliente	Cliente de la Bolsa de Comercio de Santiago y de la CCLV.

Fuente: Bolsa de Comercio de Santiago

Descripción de subprocesos contenidos en el proceso general

Identificación de Documentos

Proceso por el cual se reciben todas las solicitudes de facturación, solicitudes de notas de crédito y débito que las distintas áreas de la Bolsa de Comercio de Santiago y su filial CCLV. Existen varios tipos de documentos dependiendo de lo que se esté facturando, puede ser manual, carga masiva, carga manual, nota crédito, nota débito, por lo que se deben identificar y comenzar los distintos tipos de procesos de acuerdo a ellos.

Gestión de Solicitud: Facturación Masiva

Proceso que permite la gestión de ingreso de las solicitudes en forma masiva. Esta carga se realiza mediante un archivo que contiene todas las solicitudes que realiza informática, por sus servicios de Sistemas Transaccionales, Ruteo de Órdenes, Sistemas y Servicios Transaccionales SEBRA CORREDORES DE BOLSA.

Facturación Electrónica Clientes

Proceso que realiza la facturación electrónica, conectando al cliente, al SII y a la Bolsa de Comercio de Santiago con el sistema de facturación electrónica que el SII provee.

Aplicación de Pago

Proceso por el cual se registran los pagos recibidos y se da por terminado el ciclo de facturación.

Gestión de Pago de Clientes y Cobranza

Proceso por el cual se reciben los pagos asociados a las facturas. Principalmente se lleva a cabo en las oficinas de Tesorería, a diferencia de los otros procesos, que se llevan a cabo en el Área de facturación. También se incluyen las gestiones de cobranza correspondiente a las facturas impagas.

Gestión de Solicitud: Notas de Crédito/Débito

Proceso que permite la gestión de ingreso de las solicitudes de notas de crédito y débito que se ingresan manualmente, y que son para facturar en forma electrónica, es decir, son todas las notas de créditos excepto las de la CCLV o facturas de exportación, que se hacen manual.

Gestión de Solicitud: Facturación Ingreso Manual

Proceso que permite la gestión de ingreso de las solicitudes digitadas manualmente. Este ingreso se realiza con lotes de documentos que solicitan la facturación de Derecho de Bolsa (Facturación de Convenios (Semestral)), Derecho de Listar (Cuotas semestrales/suscripción bursátil -Cuotas semestrales contra factura/suscripción bursátil (anticipado)), Sistemas y Servicios de Información (Vendors, publicidad, Cursos)

Gestión Nota Crédito/Débito Manual

Proceso que permite la gestión de ingreso de las solicitudes de notas de crédito y débito que serán facturadas en forma manual. Es decir, las que vienen de la CCLV o de servicios internacionales (facturas de exportación)

Facturación Manual Clientes

Proceso que permite la gestión de ingreso de las solicitudes de facturación de la Contraparte Central Liquidadora de Valores (CCLV) y las facturas internacionales, facturas de exportación.

6.1.7 Documentación “Identificación de Documentos”

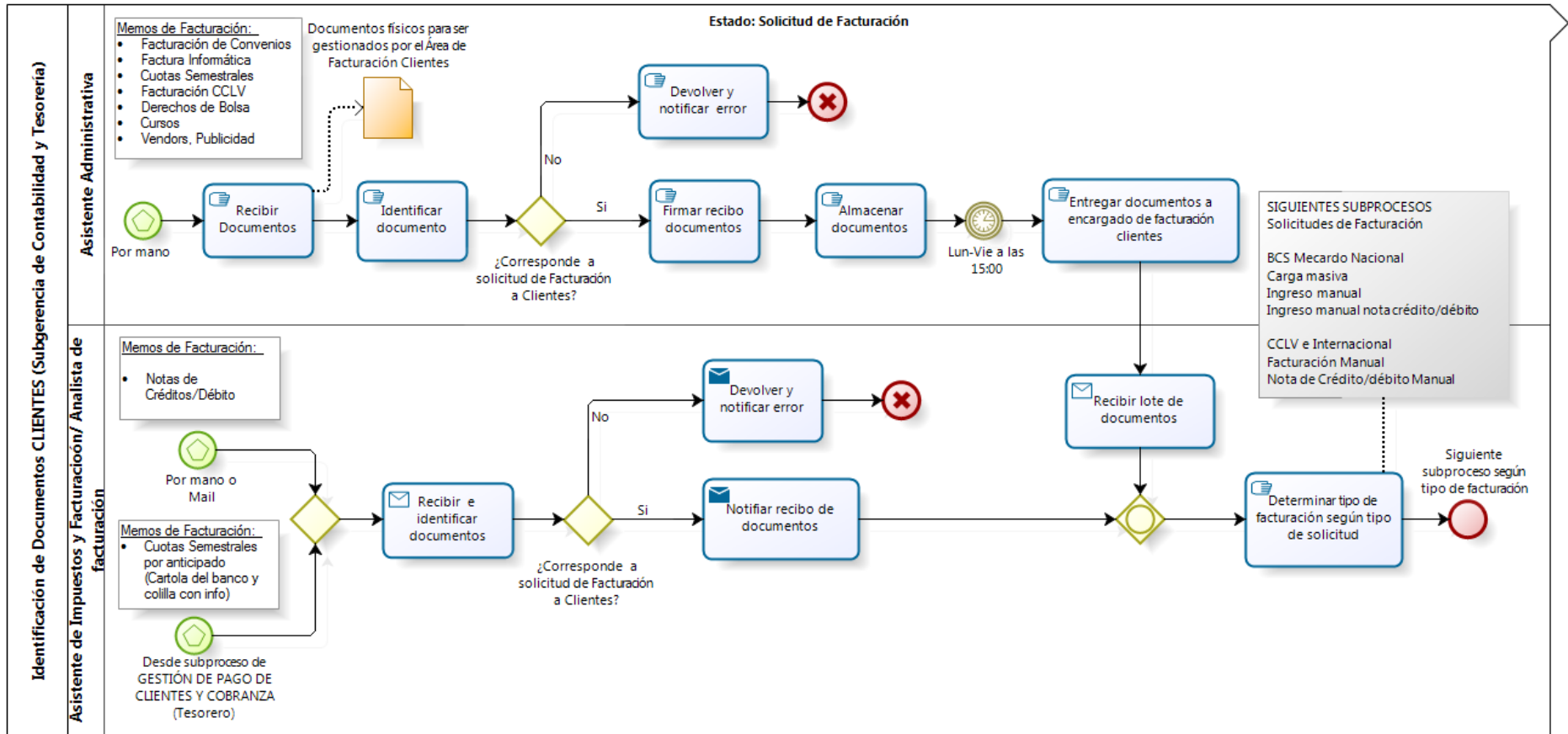


Ilustración 30: Identificación de Documentos

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS (CLIENTES)”:

 **Asistente de Impuestos y Facturación**

 **Analista de facturación**

 **Asistente Administrativa;**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de elementos del proceso

Elemento de inicio de proceso con recepción de información por mano

Se produce el evento de entrada de un personal de la empresa, en las oficinas de Subgerencia de Contabilidad y Tesorería, quien porta documentos para ser gestionados por el Área de Facturación Clientes.

Recibir Documentos

La Asistente Administrativa ("secretaria") recepciona en su oficina los documentos físicos que el personal de la empresa le entrega por mano. Para que sean gestionados en el proceso de facturación. Los documentos entregados son: Solicitudes de Facturación, Solicitudes de Notas de Crédito/débito, memos de facturación de facturación masiva, detalles de facturas (servicios asociados a la factura) e información con datos de clientes

Identificar documento

Una vez recibido el documento se debe identificar como una entrega correcta, es decir, si es un documento del tipo de los que se gestionan en el área de facturación clientes. Esta tarea valida la entrada de los documentos, pero a un nivel general, pues los errores se revisarán más adelante en el proceso.

Ejecutantes: Asistente Administrativa

¿Corresponde a solicitud de Facturación a Clientes?

Decisión de juicio experto. Es la decisión que permite firmar el recibo,

Si: Firmar recibo documentos; No: Devolver y notificar error

Firmar recibo documentos

La persona que ha traído el documento, necesita validar su entrega, y para ello se le firma su "libro de entrega". El libro (tipo cuaderno) tiene 2 campos, NOMBRE (del que recibe), FECHA y FIRMA (del que recibe)

Ejecutantes: Asistente Administrativa

Almacenar documentos

Los documentos se juntan a medida que llegan, en un montón en el escritorio de la Asistente Administrativa.

Ejecutantes: Asistente Administrativa

Lun-Vie a las 15:00

A las 15:00 de cada día aproximadamente, según criterio de la Asistente Administrativa.



Entregar documentos a encargado de facturación clientes

Los documentos que se han ido amontonando, se toman en un montón y son entregados a Asistente de Impuestos y Facturación o Analista de facturación, según quien esté disponible, o por simple decisión de la Asistente Administrativa.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Determinar tipo de facturación según tipo de solicitud

Una vez que han sido recibidos los documentos necesarios para la facturación, se determina qué proceso seguirán, según lo que se esté facturando. Los memos de facturación de informática serán utilizados en el proceso de facturación mediante carga masiva de facturas. Las demás serán ingresadas en forma manual.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir e identificar documentos

Las solicitudes de facturación, notas de crédito/débito, comprobantes de pago, detalles de facturación son decepcionadas. Se verifica que sean documentos para facturar a clientes, ya que no se pueden timbrar como recepcionados documentos que para la facturación de proveedores u otros pertenecientes a otras áreas.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Corresponde a solicitud de Facturación a Clientes?

Si: Notificar recibo de documentos; **No:** Devolver y notificar error.



Devolver y notificar error

Se devuelven los documentos que no corresponden al proceso de Facturación Clientes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación.



Notificar recibo de documentos

-Si llegaron por mail se responde como "recibido", si llegó por mano se firma el libro de entrega

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Elemento de inicio de proceso desde subproceso de gestión de pago de clientes y cobranza (Tesorero)

Tesorero deja comprobantes de pago, que aún no han sido facturados.



Elemento de inicio de proceso con recepción de información Por mano o Mail

-Entrada de un funcionario de la empresa, en las oficinas de Subgerencia de Contabilidad y Tesorería, quien porta documentos para ser gestionados por el Área de Facturación Clientes.



Documentos físicos para ser gestionados por el Área de Facturación Clientes

Solicitudes de Facturación, Solicitudes de Notas de Crédito/débito, memos de facturación de facturación masiva, detalles de facturas (servicios asociados a la factura) e información con datos de clientes



Término de proceso y paso a siguiente subproceso según tipo de facturación

6.1.8 Documentación de “Gestión de Solicitud de Facturación Masiva”

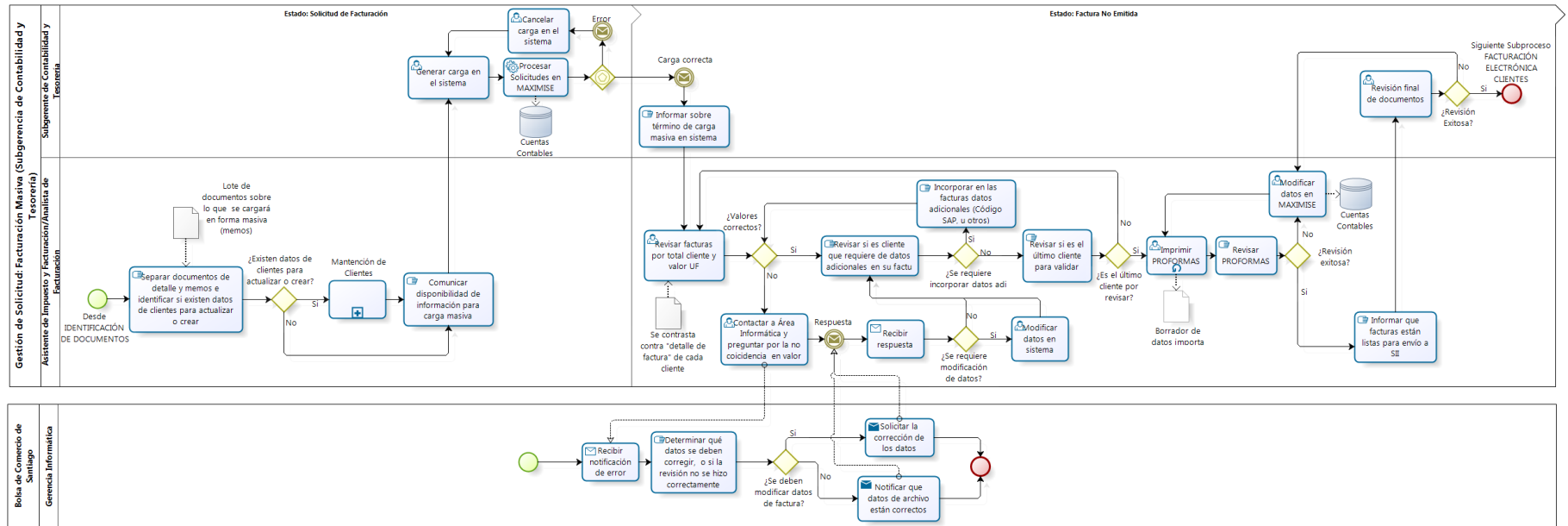


Ilustración 31: Gestión de Solicitud de Facturación Masiva

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE SOLICITUD MASIVA”



Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Asistente de Impuestos y Facturación/ Analista de facturación



Gerencia Informática

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de Elementos del proceso



Inicio de proceso desde Identificación de documentos

Desde subproceso IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, se ha determinado que el documento prosiga el proceso de "Gestión de Solicitud: Facturación Masiva".



Separar documentos de detalle y memos e identificar si existen datos de clientes para actualizar o crear

El lote de aproximadamente 700 hojas, consta de detalles de facturación, memos de facturación, datos de clientes para actualizar o crear. Este lote es todo lo que factura la Gerencia de Informática, quien es la que más facturas genera en la empresa. Se identifican dentro del lote los documentos que vienen con datos de clientes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Existen datos de clientes para actualizar o crear?

Pregunta si en la tarea anterior se encontraron datos de clientes para actualizar o crear. En la mayoría de los casos existe por lo menos un cliente para actualizar o crear.

Si: Mantención de Clientes; **No:** Comunicar disponibilidad de información para carga masiva



Comunicar disponibilidad de información para carga masiva

Terminado el proceso de mantenimiento de la información de clientes, se dirige hacia la oficina de Subgerente de Contabilidad y Tesorería, para comunicar que el archivo (que ha sido puesto en la red para cargar en forma automática) está listo para ser procesado por el sistema contable (MAXIMISE).

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Generar carga en el sistema

Con la información entregada por el Asistente de Impuesto y Facturación o Analista de Facturación, el Subgerente se introduce desde su PC al sistema contable, y es identificado por el sistema, tanto como rol y como PC (Interfaz) que puede aceptar la carga del archivo en MAXIMISE. Es el único lugar donde la interfaz del sistema tiene el botón "cargar archivo". Se acepta la carga y se esperan 2 a 3 minutos para ver si se cargó correctamente.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Procesar Solicitudes en MAXIMISE

El sistema contable toma el archivo que ha sido puesto en la red por la Gerencia de Informática, según dirección establecida en red, y registra en forma automática todas las solicitudes de facturación.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Elemento de espera

Se espera el evento de que la interfaz indique "carga exitosa" o "Error" (mensaje de error)



Mensaje de error

La interfaz indica que hubo algún problema en la carga.



Cancelar carga en el sistema

Se cancela la carga, para realizarla nuevamente.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Carga correcta

La interfaz del sistema contable en el PC del Subgerente, indica que la carga se realizó exitosamente



Informar sobre término de carga masiva en sistema

Terminada la carga, se avisa a la Asistente de Impuestos y Facturación o a la Analista de Facturación para que prosigan con el proceso.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Revisar facturas por total Clientey valor UF

Se abre el sistema contable, en la parte de facturas a clientes, y se buscan las facturas por clientes (usualmente 2 a 5 facturas por cliente), con ello se verifica el total por cliente, para validar que la carga se realizó según lo que la Gerencia de Informática prestó en sus servicios computacionales. Este contraste de datos se realiza con el lote de detalles de facturas y memos de facturación, que ha sido entregado al comienzo del proceso, y que siempre está en poder de este rol. Este lote de documentos determina el orden que se irán revisando los clientes, desde los de arriba del lote hacia abajo.

Las tareas siguientes se realizan para el mismo cliente, hasta que se termine de corregir y/o incorporar todo lo necesario para la realización de las facturas de ese cliente. Momento en que se toman los documentos de ese cliente y se apartan en un montón de "clientes revisados", y se comienza con el siguiente cliente a revisar.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Valores correctos?

¿Coinciden los valores entre los detalles de facturación (servicios prestados) y lo que el sistema registró?

Si: Revisar si es cliente que requiere de datos adicionales en su factura; **No:** Contactar a Área Informática y preguntar por la no coincidencia en valores.



Contactar a Área Informática y preguntar por la no coincidencia en valores

El Área de Informática tiene un asignado de relaciones con Área de Facturación, y al cual se debe llamar por fono para preguntarle porque lo que se le factura a tal Cliente no coincide con los detalles de los servicios prestados y sus costos respectivos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir respuesta

Se recibe la respuesta según lo que el encargado de Informática entrega.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se requiere modificación de datos?

¿En la respuesta de Informática se solicita una modificación de los datos en el sistema contable?

Si: Modificar datos en sistema; No: Revisar si es Cliente que requiere de datos adicionales en su factura.



Modificar datos en sistema

En la misma sección del sistema contable, se hace clic "Editar" y se corrigen los datos según lo que entregan los detalles de facturación y lo que el encargado de Informática avala.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si es Cliente que requiere de datos adicionales en su factura

Existen algunos clientes que solicitan que al interior de la factura se incluyan datos adicionales, como códigos SAP, u otros datos que les sirven para ordenarse. El rol que ejecuta esta tarea usualmente sabe cuáles clientes solicitan esos datos y cuáles no, pero ante dudas tiene que revisar entre sus apuntes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se requiere incorporar datos adicionales?

Si: Incorporar en las facturas datos adicionales (Código SAP, u otros); No: Revisar si es el último Cliente para validar.



Incorporar en las facturas datos adicionales (Código SAP, u otros)

En el sistema contable, en la misma sección de Facturas de Clientes con el Cliente seleccionado, se hace clic "Editar" y se agregan datos solicitados en el campo de "Glosa". Para saber cuál es la glosa, se revisan los apuntes o mails que el Cliente ha enviado solicitando esta incorporación.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si es el último Cliente para validar

Se vuelve al lote de documentos y se revisa si quedan más clientes

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Es el último Cliente por revisar?

En el lote, ¿Hay más clientes para revisar o incorporar datos?

Si: Imprimir PROFORMAS; No: Revisar facturas por total Cliente y valor UF.



Imprimir PROFORMAS

Desde el sistema se imprimen borradores de las facturas, 300 aprox. Esta acción se realiza para una mejor visualización de las facturas en la siguiente revisión. La PROFORMA es un borrador de datos importantes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar PROFORMAS

El lote de proformas impresas se revisa contra los detalles de facturación, pero esta vez enfocada en las razones sociales del cliente, en los RUTs de los clientes, fechas y posibles errores en las glosas que describen sobre lo que se facturó. Otro ítem que se revisa son los valores UF que estén bien calculados respecto a las fechas. Los montos han sido cuadrados en la anterior validación.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Revisión exitosa?

Si: Informar que facturas están listas para envío a SII; **No:** Modificar datos en MAXIMISE.



Informar que facturas están listas para envío a SII

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisión final de documentos

Se revisa en forma general, con juicio experto, los datos de la factura. Se revisa contra las proformas nuevamente, pero de manera más general, no uno a uno.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Revisión Exitosa?

¿Existe algún dato que requiera ser corregido antes terminar el proceso de Gestión de Solicitud: Facturación Masiva, y facturar?

Si: Siguiendo Subproceso FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CLIENTES; **No:** Modificar datos en MAXIMISE



Modificar datos en MAXIMISE

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Mantenimiento de Clientes

Subproceso que permite tener datos actualizados y fidedignos para generar las facturas. Ver las tareas del subproceso en "Mantenimiento de Clientes"

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Siguiendo Subproceso FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CLIENTES

Concluye el proceso y da paso al proceso de Facturación Electrónica



Se contrasta contra "detalle de factura" de cada cliente



Cuentas Contables

Se registran como cuentas por pagar los servicios que serán facturados.



Estado: Solicitud

 **Estado: Factura No Emitida**

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Descripción de elementos del proceso

 **Elemento de Inicio de proceso**

 **Recibir notificación de error**

El encargado de temas relacionados a la facturación recibe la llamada y la problemática presentada.

Ejecutantes: Área Informática

 **Determinar qué datos se deben corregir, o si la revisión no se hizo correctamente**

Este rol revisa los precios y servicios entregados, para ver si existen algunos cambios que no se encuentran cargados en el archivo, o si en los detalles de facturación no se incluyeron algunos servicios o precios correctos. Con su información disponible, como encargado de facturación, entrega una respuesta de que si se deben cambiar los datos en el sistema, o si es un error de los detalles de facturación, y por lo tanto no hace falta corrección.

Ejecutantes: Área Informática

 **¿Se deben modificar datos de factura?**

¿La revisión determinó que el error está en lo que se mandó como archivo?

Si: Solicitar la corrección de los datos; No: Notificar que datos de archivo están correctos.

 **Notificar que datos de archivo están correctos**

Se responde que no hace falta la corrección porque el error está en que los detalles de facturación no reflejan exactamente los servicios prestados o los precios, pero sí lo refleja lo que se envió como solicitud de facturación mediante el archivo.

Ejecutantes: Área Informática

 **Solicitar la corrección de los datos**

Se responde que se deben modificar los datos del sistema según lo que los documentos de detalles de facturación (servicios prestados) indican.

 **Término de proceso**

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE SOLICITUD DE FACTURACIÓN INGRESO MANUAL”

 Subgerente de Contabilidad y Tesorería

 Asistente de Impuestos y Facturación/ Analista de facturación

 Área Requirente

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de elementos del proceso

 Inicio de proceso desde Identificación de Documentos

 Revisar valores UF o Dólar de las solicitudes de facturación

Se selecciona del lote, la solicitud de arriba y se aparta. Se deben revisar los valores de UF o Dólares de la solicitud de facturación de acuerdo a los "detalles de facturación" (entregados por el Are Requirente). Se revisa que sean los valores (UF/dólar) de la fecha que se indica, para esto se revisa en la web del SII. También se revisan posibles anomalías en los montos, de acuerdo a juicio experto. Cualquier duda respecto a estos datos determinará una revisión no exitosa.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

 ¿Se tienen posibles errores?

¿Se visualizan errores asociados a la revisión anterior? como errores en montos, valores UF, fechas asociadas a estas, etc.

Si: Llamar a Área Requirente para notificar error; **No:** Actualizar valores a ingresar (de Dólar o UF a peso)

 Actualizar valores a ingresar (de Dólar o UF a peso)

Casi todo los contratos y servicios están estipulados en UF, y deben ser facturados en pesos. Se actualizan los valores de acuerdo a las fechas estipuladas en los detalles de facturación.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

 Revisar si es la última solicitud del lote

Se revisa en el lote de solicitudes si existen más para revisar y actualizar valores UF y Dólar

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

 ¿Es la última solicitud?

¿Se ha terminado de revisar el lote de solicitudes?

Si: Buscar en el lote de documentos si se tienen datos de clientes para actualizar o crear; **No:** Revisar valores UF o Dólar de las solicitudes de facturación.



Buscar en el lote de documentos si se tienen datos de clientes para actualizar o crear

Cuando ya se han actualizado y verificado los montos, se busca si existen documentos de datos de clientes para actualizar o crear.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Datos para actualizar o crear?

Descripción

¿Se deben actualizar o crear datos de clientes?

Si: Mantención de Clientes; No: Ingresar facturas a Sistema Contable.



Ingresar facturas a Sistema Contable

Se abre el sistema contable (MAXIMISE), ingresando con sesión según el rol que ingresa (Analista/Asistente). Se ingresan las facturas en el Módulo de "Facturación de Clientes", ingresar factura. La factura se guarda, y se almacena en la cuenta contable correspondiente, aumentando así las cuentas por cobrar.

Al guardar el ingreso el sistema genera un número de factura interno, el cual será usado para buscar la factura en el sistema si se quiere modificar. El número interno se escribe sobre la solicitud.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Imprimir PROFORMAS

Se imprimen desde el sistema contable los borradores de lo que serán las facturas, para una mejor visualización en la revisión siguiente. Se imprimen todas

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar PROFORMAS

Se revisa lo que se ha ingresado: Rut de clientes, razón social del cliente, montos, valor UF o Dólar, glosas. Esta revisión se contrasta contra los detalles de la facturación y contra los datos que se manejan el Área de Facturación de los clientes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Revisión exitosa?

¿Se deben corregir datos en el sistema de alguna factura?

Si: Contactar sobre término de ingreso; No: Modificar datos en MAXIMISE.



Modificar datos en MAXIMISE

Se ingresa en el sistema, y en el módulo de "Facturación de Clientes" con el código interno de la factura, se busca la factura con error para modificar datos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Contactar sobre término de ingreso

Una vez terminado el ingreso de las facturas al sistema, y validado como correcto, se contacta a Subgerente de Contabilidad y Tesorería. Se le comunica que el ingreso de las facturas está listo.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisión final de documento

Avisado por los encargados de facturación de clientes, revisa en forma general con las proformas y detalles de facturación si es que se ingresaron los ítems correctamente.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



¿Revisión Exitosa?

¿Encuentra algún error en su revisión de proformas y detalles de facturación?

Si: Término de proceso y paso a siguiente subproceso Facturación Electrónica Clientes; No: Modificar datos en MAXIMISE.



Término de proceso y paso a siguiente subproceso Facturación Electrónica Clientes

Se por terminado el proceso. Próximo subproceso es el de FACTURACIÓN ELECTÓNICA CLIENTES



Mantenición de Clientes

Subproceso que permite tener datos actualizados y fidedignos para generar las facturas. Ver las tareas del subproceso en "Mantenición de Clientes"

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Llamar a Área Requirente para notificar error

Se llama al encargado del área que emite la solicitud, para comunicarle que hay un error en ésta.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir respuesta

Se recibe y revisa qué ha determinado el Área Requirente respecto al posible error detectado en los valores UF o Dólar.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se requiere modificación de datos?

¿Se deben modificar datos de la solicitud de facturación respecto a los valores de Dólar o UF?

Si: Modificar datos sobre solicitud; No: Actualizar valores a ingresar (de Dólar o UF a peso).



Modificar datos sobre solicitud

Sobre la misma solicitud se corrigen los datos correctos de la UF o Dólar en la fecha que se estipula.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Cancelar ingreso de documentos

Si se cae el sistema no se puede seguir ingresando documentos, y no existe contingencia. Se cancela el ingreso y se espera a que los técnicos reparen en sistema.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Borrador con datos importantes

Es un bosquejo de la factura, sin el formato ni con la formalidad de la cual. Solo sirve para una mejor visualización en las correcciones



Lote de solicitudes de facturación



Cuentas Contables

Bases de datos con todos los movimientos de las cuentas contables en el sistema MAXIMISE



Estado: Solicitud de Facturación



Estado: Factura No Emitida

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Descripción de Elementos del proceso



Inicio de proceso



Recibir notificación de error

El encargado de facturación del Área Requirente recibe la llamada desde Área de Facturación, y escuchar la notificación del posible error que se ha detectado

Ejecutantes: Área Requirente



Determinar en conjunto qué datos se deben corregir, o si la revisión no se hizo correctamente

Una vez que este rol haya escuchado el incidente, averigua con los datos que maneja y determinan, en conjunto con el Área de Facturación, cual es el error (fecha de la UF o Dólar, valor de UF o Dólar, montos desactualizados, u otros similares). También cabe la posibilidad de que desde Facturación se haya revisado mal, y por eso se da esta instancia en conjunto.

Ejecutantes: Área Requirente



¿Se deben modificar datos de factura?

¿Existe un error en la solicitud?

Si: Solicitar la corrección de los datos; No: Notificar que datos están correctos.



Notificar que datos están correctos

Informar al Área de Facturación que la corrección no se hizo correctamente, pues los valores están bien. Esto se puede dar porque se traspapela con las fechas de la UF o Dólar

Ejecutantes: Área Requirente



Término de proceso

6.1.10 Documentación de “Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito”

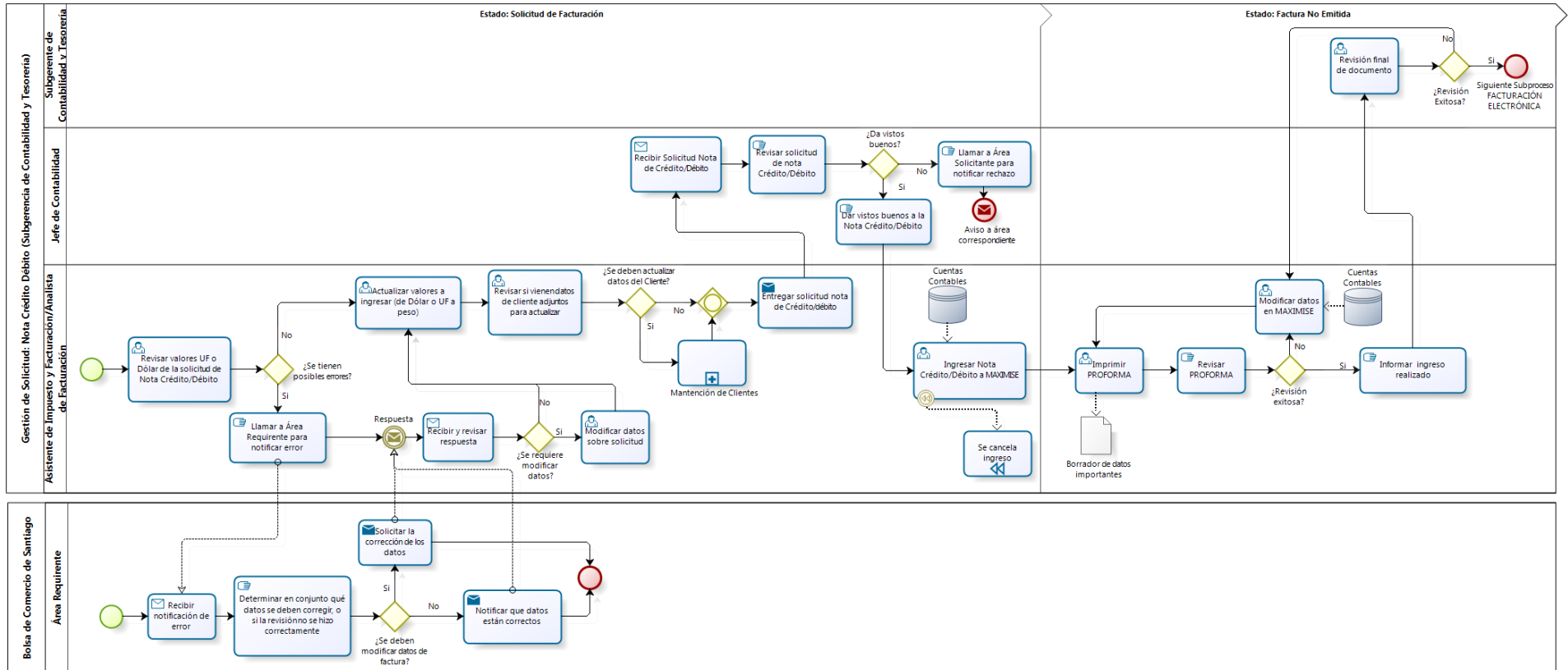


Ilustración 33: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE SOLICITUD DE NOTA CRÉDITO Y DÉBITO”



Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Jefe de Contabilidad



Asistente de Impuesto y Facturación/Analista de Facturación



Área Requirente

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de elementos del proceso



Inicio de proceso



Revisar valores UF o Dólar de la solicitud de Nota Crédito/Débito

Se deben revisar los valores de UF o Dólares de la solicitud de Nota crédito o débito de acuerdo a los "detalles de la solicitud" (entregados por el Área Requirente). Se revisa que sean los valores (UF/dólar) de la fecha que se indica, para esto se revisa en la web del SII. También se revisan posibles anomalías en los montos, de acuerdo a juicio experto. Cualquier duda respecto a estos datos determinará una revisión no exitosa.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se tienen posibles errores?

Descripción

¿Se visualizan errores asociados a la revisión anterior? como errores en montos, valores UF, fechas asociadas a estas, etc.

Si: Llamar a Área Requirente para notificar error; **No:** Actualizar valores a ingresar.



Llamar a Área Requirente para notificar error

Se llama al encargado del área que emite la solicitud de nota crédito o débito, para comunicarle que habría un error en ésta.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir y revisar respuesta

Se recibe y revisa qué ha determinado el Área Requirente respecto al posible error detectado en los valores UF o Dólar.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se requiere modificación de datos?

¿Se deben modificar datos de la solicitud nota crédito o débito respecto a los valores de Dólar o UF?

Si: Modificar datos en MAXIMISE; **No:** Actualizar valores a ingresar (de Dólar o UF a peso).



Actualizar valores a ingresar (de Dólar o UF a peso)

Casi todos los contratos y servicios están estipulados en UF, y deben ser facturados en pesos. Se actualizan los valores de acuerdo a las fechas estipuladas en los detalles de la nota crédito o débito

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si vienen datos de cliente adjuntos para actualizar

Usualmente en las notas de crédito o débito no se tienen datos de clientes para actualizar, pero se puede dar el caso. Se debe revisar si es que existe un documento entre los adjuntos que indique los nuevos datos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se deben actualizar datos del Cliente?

¿Existen datos que indiquen nueva información respecto al cliente al cual se le realiza la nota crédito o débito?

Si: Mantención de Clientes; No: Entregar solicitud nota de Crédito/débito.



Mantención de Clientes

Subproceso que permite tener datos actualizados y fidedignos para generar las notas de crédito o débito. Ver las tareas del subproceso en "Mantención de Clientes"

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Entregar solicitud nota de Crédito/débito

Realizados todas las tareas previas, se entrega la solicitud de nota crédito o débito al Jefe de Contabilidad, quien tiene la responsabilidad de autorizarlas.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir Solicitud Nota de Crédito/Débito

En la oficina, el Jefe de Contabilidad recibe la solicitud de la nota crédito o débito.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Revisar solicitud de nota Crédito/Débito

Se revisa la procedencia y motivo de la nota de crédito o débito. Debe venir adjunta la justificación y autorización desde el Área Requirente.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



¿Da vistos buenos?

Decisión de acuerdo a los antecedentes que maneja y revisión anterior.

Si: Dar vistos buenos a la Nota Crédito/Débito; No: Llamar a Área Solicitante para notificar rechazo.



Dar vistos buenos a la Nota Crédito/Débito

Sobre la solicitud, se firma como "autorizada". Solo así puede seguir su proceso.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad

Ingresar Nota Crédito/Débito a MAXIMISE

Se abre el sistema contable (MAXIMISE), ingresando con sesión según el rol que ingresa (Analista/Asistente). Se ingresan las facturas en el Módulo de "Facturación de Clientes", ingresar factura. La factura se guarda, y se almacena en la cuenta contable correspondiente, aumentando así las cuentas por cobrar. La nota de crédito o débito se transforma en una nueva factura, pero procedente de nota crédito o débito correspondientemente. Al guardar el ingreso el sistema genera un número de factura interno.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

Imprimir PROFORMA

Se imprime desde el sistema contable los borradores de lo que será la factura, para una mejor visualización en la revisión siguiente.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

Revisar PROFORMA

Se revisa lo que se ha ingresado: Rut de clientes, razón social del cliente, montos, valor UF o Dólar, glosas. Esta revisión se contrasta contra los detalles de la facturación y contra los datos que se manejan el Área de Facturación de los clientes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

¿Revisión exitosa?

¿Se deben corregir datos en el sistema de la factura (nota de crédito o débito)?

Si: Informar ingreso realizado; No: Modificar datos en MAXIMISE.

Informar ingreso realizado

Una vez terminado el ingreso de la factura al sistema, y validado como correcto, se contacta a Subgerente de Contabilidad y Tesorería. Se le comunica que el ingreso de la factura (proveniente de nota de crédito o débito)

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

Revisión final de documento

Avisado por los encargados de facturación de clientes, revisa en forma general con la proforma y solicitudes de nota crédito o débito si es que se ingresaron los ítems correctamente.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería

¿Revisión Exitosa?

¿Encuentra algún error en su revisión de proformas y detalles de facturación?

Si: Término de proceso y paso a siguiente subproceso FACTURACIÓN ELECTRÓNICA; No: Modificar datos en MAXIMISE.

Modificar datos en MAXIMISE

Se ingresa en el sistema, y en el módulo de "Facturación de Clientes" con el código interno de la factura, se busca la factura con error para modificar datos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Llamar a Área Solicitante para notificar rechazo

Se le informa por teléfono, que la nota de crédito o débito debe venir con la justificación correspondiente para autorizar. Se indica que se debe enviar nuevamente el mail o los documentos físicos de la solicitud. La solicitud rechazada se desecha.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Modificar datos sobre solicitud

Sobre la misma solicitud se corrigen los datos correctos de la UF o Dólar en la fecha que se estipula.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Se cancela ingreso

Si se cae el sistema no se puede seguir ingresando, y no existe contingencia. Se cancela el ingreso y se espera a que los técnicos reparen en sistema.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Borrador de datos importantes

Descripción

Es un bosquejo de la factura, sin el formato ni con la formalidad de la cual. Solo sirve para una mejor visualización en las correcciones



Cuentas Contables

Bases de datos con todos los movimientos de las cuentas contables en el sistema MAXIMISE



Estado: Solicitud de Facturación



Estado: Factura No Emitida



Término de proceso y paso a siguiente subproceso FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Se por terminado el proceso. Próximo subproceso es el de FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CLIENTES, debido a que las notas de crédito o débito son finalmente facturas igual que las otras, solo que pueden tener montos positivos o negativos.

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Descripción de elementos del proceso



Elemento de Inicio de proceso



Recibir notificación de error

El encargado de facturación del Área Requirente recibe la llamada desde Área de Facturación, y escuchar la notificación del posible error que se ha detectado

Ejecutantes: Área Requirente



Determinar en conjunto qué datos se deben corregir, o si la revisión no se hizo correctamente

Una vez que este rol haya escuchado el incidente, averigua con los datos que maneja y determinan, en conjunto con el Área de Facturación, cual es el error (fecha de la UF o Dólar, valor de UF o Dólar, montos desactualizados, u otros similares). También cabe la posibilidad de que desde Facturación se haya revisado mal, y por eso se da esta instancia en conjunto.

Ejecutantes: Área Requirente



¿Se deben modificar datos de factura?

¿Existe un error en la solicitud de nota de crédito o débito?

Si: Solicitar la corrección de los datos; No: Notificar que datos están correctos.



Solicitar la corrección de los datos

Se acuerda que existe un error, y cuál es. Con ello, se solicita que se corrijan los datos de la solicitud.

Ejecutantes: Área Requirente



Notificar que datos están correctos

Informar al Área de Facturación que la corrección no se hizo correctamente, pues los valores están bien. Esto se puede generalmente dar porque se traspapela con las fecha de la UF o Dólar

Ejecutantes: Área Requirente



Término de proceso

6.1.11 Documentación de “Facturación Electrónica a Clientes”

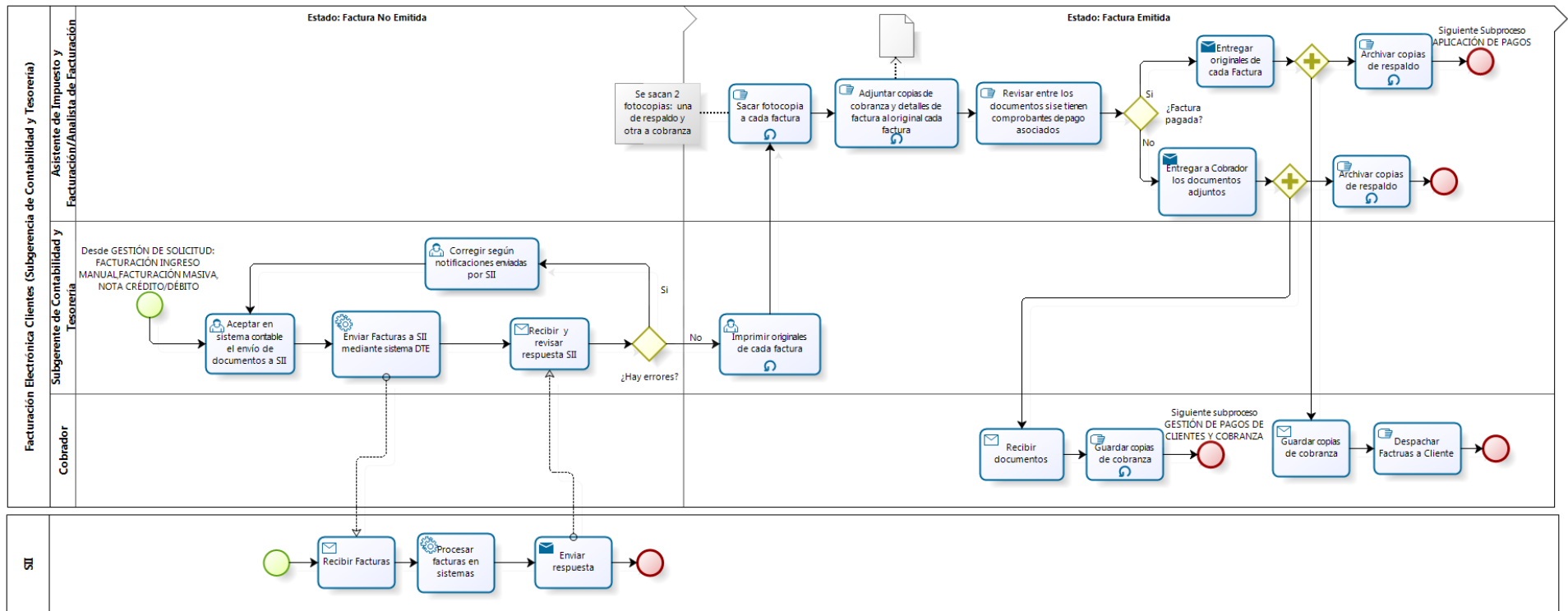


Ilustración 34: Facturación Electrónica a Clientes

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE SOLICITUD DE NOTA CRÉDITO Y DÉBITO”



Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Cobrador



Asistente de Impuesto y Facturación/Analista de Facturación



SII

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso



Elemento de inicio de proceso FACTURACIÓN MASIVA, NOTA CRÉDITO/DÉBITO

Desde GESTIÓN DE SOLICITUD: FACTURACIÓN INGRESO MANUAL,



Aceptar en sistema contable el envío de documentos a SII

El sistema MAXIMISE tiene la opción de enviar los datos de las facturas. Para ello el rol ejecutante debe aceptar, y en este caso sólo se puede realizar desde el PC del Subgerente.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Enviar Facturas a SII mediante sistema DTE

Una vez que se ha aceptado el envío de las facturas, es el sistema DTE quien se comunica con el SII. Es decir, MAXIMISE se conecta con DTE y éste a su vez con el SII.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Recibir y revisar respuesta SII

Se recibe la respuesta que el SII genera, una vez procesadas las facturas electrónicas. Esta respuesta se recibe en el PC que se envió, es decir, el del Subgerente, quien está encargado de revisarla.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



¿Hay errores?

¿El SII ha encontrado algún error en los datos enviados para las facturaciones?

Si: Imprimir originales de cada factura; No: Corregir según notificaciones enviadas por SII.



Imprimir originales de cada factura

Una vez emitida la factura, mediante el sistema se imprimen los originales de las facturas. Se tiene un lote de facturas, por lo que se deben imprimir todas. Una vez enviadas a impresión, se avisa a Asistente de Impuesto y Facturación o Analista de Facturación para que las busquen.

Ejecutantes: Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Sacar fotocopia a cada factura

Con las impresiones en sus manos, se fotocopian una a una, generando dos copias, una de respaldo y la otra para cobranza.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Adjuntar copias de cobranza y detalles de factura al original cada factura

Se deben adjuntar las copias de cobranza y los detalles de las facturas a la impresión original. Los detalles de facturación, son los documentos que vienen desde las Áreas Requirientes, entregados en el proceso de IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, y que se mantienen en poder de este rol hasta este momento, que serán posteriormente entregados a Cobrador.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar entre los documentos si se tienen comprobantes de pago asociados

Algunas de las solicitudes se realizan después de haber recibido un pago, es decir algunos pagos se efectúan antes de que se facture. En estos casos, se entregan en el proceso de IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, los comprobantes de pago con los detalles asociados a la factura, lo que forma parte de la solicitud de facturación.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Factura pagada?

¿Existen comprobantes que indiquen que se ha pagado alguna factura?

Si: Entregar originales de cada Factura; No: Entregar a Cobrador los documentos adjuntos.



Entregar a Cobrador los documentos adjuntos

Se le entrega al Cobrador las copias de cobranza, los detalles de las facturas y la impresión de la factura original

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Archivar copias de respaldo

Se guardan en un archivador las copias de respaldo que tienen comprobantes de pago asociados. Se contacta a Cobrador para que entregue la factura al cliente.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir documentos

El Cobrador recibe los documentos adjuntos

Ejecutantes: Cobrador



Guardar copias de cobranza

Se guardan en un Archivador las copias de cobranza, para asociarla al comprobante de pago en el proceso de GESTION DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA posterior.

Ejecutantes: Cobrador



Entregar originales de cada Factura

Los originales de las facturas deben estar en poder los clientes. El encargado de entregar documentos a los clientes es el Cobrador

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Archivar copias de respaldo

Se guardan en un archivador la copias de respaldo que tienen comprobantes de pago asociados, si se hubiere anulado alguna factura por error en la impresión matriz de puntos, se adjunta con su factura correspondiente. Se contacta a Cobrador para que entregue la factura al cliente. La copia de cobranza y el comprobante de pago en la entrada para el proceso de APLICACIÓN DE PAGO.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Despachar Facturas a Cliente

Con la impresión de la copia original, el Cobrador se dirige donde el Cliente para entregarle la factura.

Ejecutantes: Cobrador



Corregir según notificaciones enviadas por SII

Subgerente de Contabilidad y Tesorería

Ejecutantes: Cobrador



Término de proceso y paso a siguiente subprocesso APLICACIÓN DE PAGO

SII

Descripción de Elementos del proceso



Elemento de inicio de proceso



Recibir Facturas

Los sistemas de SII reciben las facturas mediante el sistema DTE.

Ejecutantes: SII



Procesar facturas en sistemas

Los sistemas del SII procesan las facturas, y validan datos como RUT, giros comerciales, y otros. Si se cumple que los datos son válidos, la factura se convierte oficialmente en "factura emitida".

Ejecutantes: SII



Enviar respuesta

Luego del procesamiento de las facturas, el SII genera una respuesta, que dependiendo de la validez de los datos, será positiva o negativa. En caso de ser negativa, se describe qué datos están inválidos, y qué tipo de error está asociado a ellos. Por ejemplo, un RUT inválido.

Ejecutantes: SII



Término de proceso

6.1.12 Documentación de “Facturación Manual a Clientes”

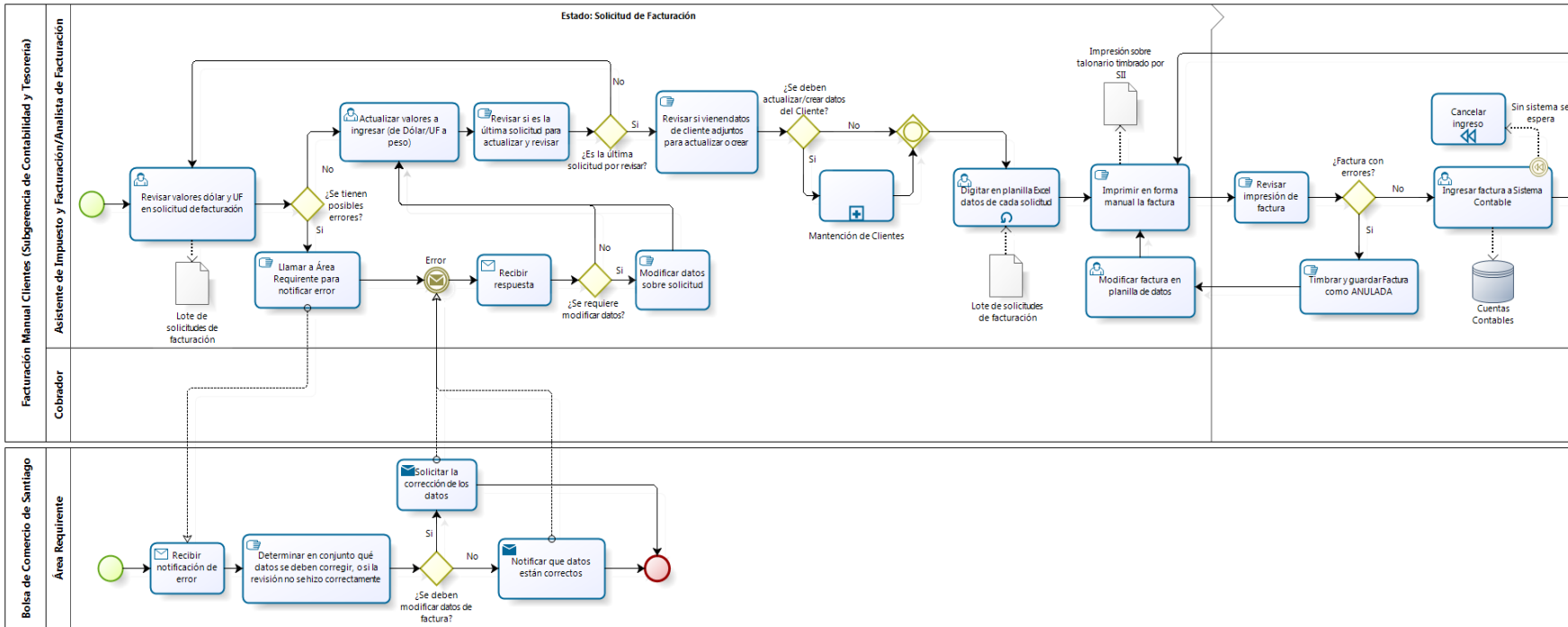


Ilustración 35: Facturación Manual a Clientes (Primera mitad de la imagen)

Continuación de Ilustración 7...

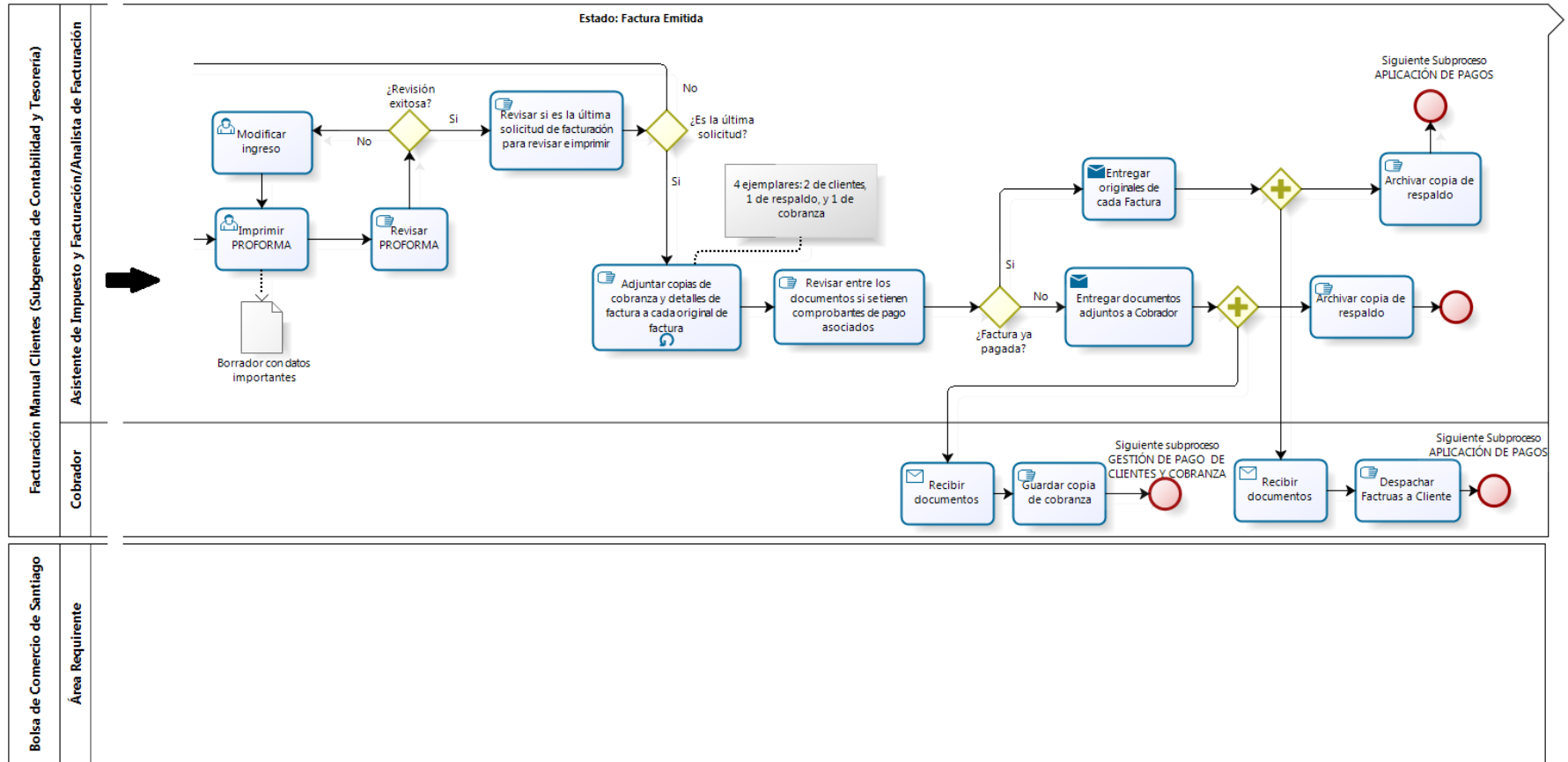


Ilustración 36: Facturación Manual a Clientes (Segunda mitad de la imagen)

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “FACTURACIÓN MANUAL A CLIENTES”



Asistente de Impuesto y Facturación/Analista de Facturación



Cobrador



Área Requirente

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de Elementos del proceso



inicio de proceso



Revisar valores dólar y UF en solicitud de facturación

Se selecciona del lote, la solicitud de arriba y se aparta. Se deben revisar los valores de UF o Dólares de la solicitud de facturación de acuerdo a los "detalles de facturación" (entregados por el Área Requirente). Se revisa que sean los valores (UF/dólar) de la fecha que se indica, para esto se revisa en la web del SII. También se revisan posibles anomalías en los montos, de acuerdo a juicio experto. Cualquier duda respecto a estos datos determinará una revisión no exitosa.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se tienen posibles errores?

¿Se visualizan errores asociados a la revisión anterior? Montos, valores UF, fechas asociadas a estas, etc.

Si: Llamar a Área Requirente para notificar error; No: Actualizar valores a ingresar (de Dólar/UF a peso).



Llamar a Área Requirente para notificar error

Se llama al encargado del área que emite la solicitud (Área Requirente), para comunicarle que hay un error en ésta.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir respuesta

Se recibe y revisa qué ha determinado el Área Requirente respecto al posible error detectado en los valores UF/Dólar, fechas o montos asociados a la solicitud.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se requiere modificar datos?

¿Se deben modificar datos de la solicitud de facturación respecto a los valores de Dólar o UF?

Si: Actualizar valores a ingresar (de Dólar/UF a peso); No: Modificar datos sobre solicitud.



Actualizar valores a ingresar (de Dólar/UF a peso)

Casi todo los contratos y servicios están estipulados en UF, y deben ser facturados en pesos. Se actualizan los valores de acuerdo a las fechas estipuladas en los detalles de facturación. De UF o Dólar a CLP.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si es la última solicitud para actualizar y revisar

Se revisa en el lote de solicitudes si existen más para revisar y actualizar valores UF y Dólar

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Es la última solicitud por revisar?

¿Se ha terminado de revisar el lote de solicitudes?

Si: Revisar si vienen datos de Cliente adjuntos para actualizar o crear; No: Revisar valores dólar y UF en solicitud de facturación.



Revisar si vienen datos de Cliente adjuntos para actualizar o crear

Cuando ya se han actualizado y verificado los montos, se busca si existen documentos de datos de clientes para actualizar o crear.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se deben actualizar/crear datos del Cliente?

Descripción

¿Se deben actualizar o crear datos de clientes?

Si: Mantención de Clientes; No: Digitar en planilla Excel datos de cada solicitud.



Mantención de Clientes

Subproceso que permite tener datos actualizados y fidedignos para generar las facturas. Ver las tareas del subproceso en "Mantención de Clientes"

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Digitar en planilla Excel datos de cada solicitud

En una planilla Excel se ingresan los datos de la factura. Esta planilla está diseñada para ser el modelo de la impresión manual en la matriz de puntos. Se ingresan todas las facturas, generando la misma cantidad de planillas como de facturas.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Imprimir en forma manual la factura

Del lote de solicitudes, se comienza con la primera, la cual se toma y se aparta del lote.

El talonario timbrado por el SII, es usado para la impresión. El talonario tiene la característica de generar cuatro ejemplares, uno original y tres copias (calcadas por la impresión matriz de puntos).

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar impresión de factura

Se revisa que la impresión se haya realizado correctamente. Puede haber problemas en la generación de las planillas Excel, o algún otro problema de impresión con la matriz de puntos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Factura con errores?

¿Se encontraron errores en los ejemplares de la factura?

Si: Timbrar y guardar Factura como ANULADA; **No:** Ingresar factura a Sistema Contable.



Ingresar factura a Sistema Contable

Se abre el sistema contable (MAXIMISE), ingresando con sesión según el rol que ingresa (Analista/Asistente). Se ingresan las facturas en el Módulo de "Facturación de Clientes", ingresar factura. La factura se guarda, y se almacena en la cuenta contable correspondiente, aumentando así las cuentas por cobrar.

Al guardar el ingreso el sistema genera un número de factura interno, el cual será usado para buscar la factura en el sistema si se quiere modificar. El número interno se escribe sobre la solicitud.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Imprimir PROFORMA

Se imprime desde el sistema contable el borrador de lo que será la factura, para una mejor visualización en la revisión siguiente.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar PROFORMA

Se revisa lo que se ha ingresado: Rut de clientes, razón social del cliente, montos, valor UF o Dólar, glosas. Esta revisión se contrasta contra los detalles de la facturación y contra los datos que se manejan el Área de Facturación sobre los clientes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Revisión exitosa?

¿Se deben corregir datos en el sistema de la factura?

Si: Revisar si es la última solicitud de facturación para revisar e imprimir; **No:** Modificar ingreso.



Modificar ingreso

Se ingresa en el sistema, y en el módulo de "Facturación de Clientes" con el código interno de la factura, se busca la factura con error para modificar datos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si es la última solicitud de facturación para revisar e imprimir

Del lote de solicitudes correspondiente a facturación manual, se revisa si se imprimieron todas. Si no, se vuelve a la etapa en que se debe imprimir y revisar, hasta que estén todas listas.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Es la última solicitud?

¿Se han impreso todas las solicitudes del lote?

Si: Adjuntar copias de cobranza y detalles de factura a cada original de factura; No: Imprimir en forma manual la factura.



Adjuntar copias de cobranza y detalles de factura a cada original de factura

Se deben adjuntar las copias de cobranza y los detalles de las facturas a la impresión original. Los detalles de facturación, son los documentos que vienen desde las Áreas Requirentes entregados en el proceso de IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, y que se mantienen en poder de este rol hasta este momento, que posteriormente serán entregados al cobrador.

Por cada factura se tienen 4 ejemplares: dos de ellos son para entregarle al Cliente (además del detalle de facturación), el primero es el original que hace la función de cobro, y el segundo cuando se haya efectuado el pago; los otros dos ejemplares quedan en la empresa, uno es de respaldo de facturación (queda en el Área de Facturación) y el segundo es de respaldo de cobranza (en Área de Tesorería).

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar entre los documentos si se tienen comprobantes de pago asociados

Algunas de las solicitudes se realizan después de haber recibido un pago, es decir algunos pagos se efectúan antes de que se facture. En estos casos, se entregan en el proceso de IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, los comprobantes de pago con los detalles asociados a la factura, lo que forma parte de la solicitud de facturación.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Factura ya pagada?

¿Existen comprobantes que indiquen que se ha pagado alguna factura?

Si: Entregar originales de cada Factura; No: Entregar documentos adjuntos a Cobrador.



Entregar documentos adjuntos a Cobrador

Se le entrega al Cobrador las copias de cobranza, los detalles de las facturas y los dos ejemplares de cada factura que van a cliente.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Archivar copia de respaldo

Se guardan en un archivador las copias de respaldo que tienen comprobantes de pago asociados, si se hubiere anulado alguna factura por error en la impresión matriz de puntos, se adjunta con su factura correspondiente

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir documentos

Ejecutantes: Cobrador



Guardar copia de cobranza

Se guardan en un Archivador las copias de cobranza, para asociarla al comprobante de pago en el proceso de GESTION DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA posterior.

Ejecutantes: Cobrador



Entregar originales de cada Factura

Los originales de las facturas deben estar en poder los clientes. El encargado de entregar documentos a los clientes es el Cobrador

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Archivar copia de respaldo

Se guardan en un archivador la copias de respaldo que tienen comprobantes de pago asociados, si se hubiere anulado alguna factura por error en la impresión matriz de puntos, se adjunta con su factura correspondiente. Se contacta a Cobrador para que entregue la factura al cliente. La copia de cobranza y el comprobante de pago en la entrada para el proceso de APLICACIÓN DE PAGO.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir documentos

Ejecutantes: Cobrador



Despachar Facturas a Cliente

Con la impresión de la copia original, el Cobrador se dirige donde el Cliente para entregarle la factura.

Ejecutantes: Cobrador



Timbrar y guardar Factura como ANULADA

La facturas con algún error, se timbra como ANULADA. Esta se guarda para ser adjuntada a la nueva factura que se generará posteriormente. Se archiva junto a la copia de respaldo, por temas legales de manejo de los talonarios timbrados por el SII.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Modificar factura en planilla de datos

Se corrigen los errores en las planillas Excel.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Modificar datos sobre solicitud

Sobre la misma solicitud se corrigen los datos correctos de la UF o Dólar en la fecha que se estipula.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Cancelar ingreso

Si se cae el sistema no se puede seguir ingresando, y no existe contingencia. Se cancela el ingreso y se espera a que los técnicos reparen en sistema.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Impresión sobre talonario timbrado por SII

 **Borrador con datos importantes**

 **Lote de solicitudes de facturación**

 **Estado: Solicitud de Facturación**

 **Estado: Factura No Emitida**

 **Término de proceso y paso a siguiente subproceso GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA.**

 **Término de proceso y paso a siguiente Subproceso APLICACIÓN DE PAGOS.**

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Descripción de Elementos del proceso

 **Inicio de proceso**

 **Recibir notificación de error**

El encargado de facturación del Área Requirente recibe la llamada desde Área de Facturación, y escuchar la notificación del posible error que se ha detectado

 **Determinar en conjunto qué datos se deben corregir, o si la revisión no se hizo correctamente**

El encargado de facturación del Área Requirente recibe la llamada desde Área de Facturación, y escuchar la notificación del posible error que se ha detectado

 **¿Se deben modificar datos de factura?**

¿Existe un error en la solicitud?

Si: **Solicitar la corrección de los datos; No: Notificar que datos están correctos.**

 **Notificar que datos están correctos**

Informar al Área de Facturación que la corrección no se hizo correctamente, pues los valores están bien. Esto se puede generalmente dar porque se traspapela con las fechas de la UF o Dólar.

 **Solicitar la corrección de los datos**

Se determina que existe un error, y cuál es. Con ello, se solicita que se corrijan los datos de la solicitud.

 **Término de proceso**

6.1.13 Documentación de “Gestión Nota Crédito y Débito Manual”

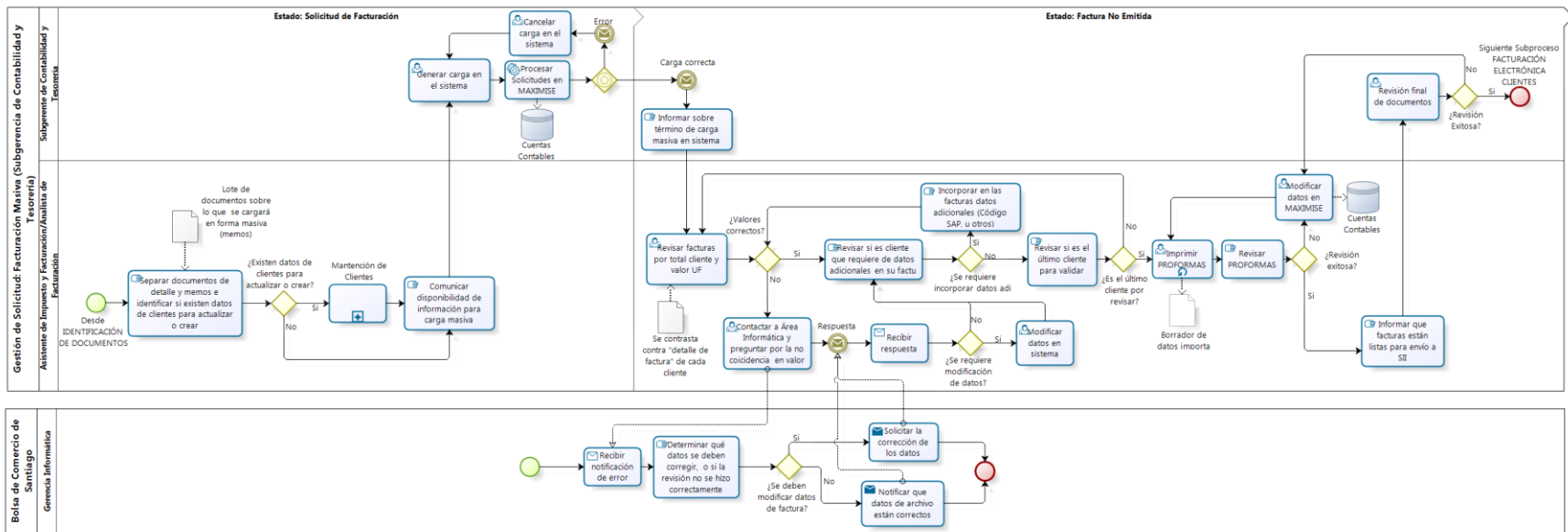







Ilustración 37: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito Manual

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE SOLICITUD DE NOTA CRÉDITO Y DÉBITO MANUAL”

-  Subgerente de Contabilidad y Tesorería
-  Jefe de Contabilidad
-  Asistente de Impuesto y Facturación/Analista de Facturación
-  Área Requirente
-  Cobrador

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de Elementos del proceso

Inicio de proceso

Revisar valores UF o Dólar de la solicitud de Nota Crédito/Débito

Se deben revisar los valores de UF o Dólares de la solicitud de Nota crédito o débito de acuerdo a los "detalles de la solicitud" (entregados por el Área Requirente). Se revisa que sean los valores (UF/dólar) de la fecha que se indica, para esto se revisa en la web del SII. También se revisan posibles anomalías en los montos, de acuerdo a juicio experto. Cualquier duda respecto a estos datos determinará una revisión no exitosa.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

¿Se tienen posibles errores?

¿Se visualizan errores asociados a la revisión anterior? como errores en montos, valores UF, fechas asociadas a estas, etc.

Si: Llamar a Área Requirente para notificar error; **No:** Actualizar valores a ingresar (de Dólar o UF a peso).

Llamar a Área Requirente para notificar error

Se llama al encargado del área que emite la solicitud (Área Requirente), para comunicarle que hay un error en ésta.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

Recibir respuesta

Se recibe y revisa qué ha determinado el Área Requirente respecto al posible error detectado en los valores UF/Dólar, fechas o montos asociados a la solicitud.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación

¿Se requiere modificar datos?

¿Se deben modificar datos de la solicitud de facturación respecto a los valores de Dólar o UF?

Si: Modificar datos sobre la solicitud; **No:** Actualizar valores a ingresar (de Dólar o UF a peso).



Actualizar valores a ingresar (de Dólar o UF a peso)

Casi todo los contratos y servicios están estipulados en UF, y deben ser facturados en pesos. Se actualizan los valores de acuerdo a las fechas estipuladas en los detalles de facturación. De UF o Dólar a CLP.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si vienen datos de Cliente adjuntos para actualizar

Se revisa entre los documentos solicitud de nota de crédito o débito si existen datos del Cliente que haya que actualizar en la base de datos de clientes

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Se deben actualizar datos del Cliente?

¿Se deben actualizar datos del cliente?

Si: Mantención de Clientes; **No:** Entregar solicitud nota de Crédito/débito.



Mantención de Clientes

Subproceso que permite tener datos actualizados y fidedignos para generar las facturas. Ver las tareas del subproceso en "Mantención de Clientes"

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Entregar solicitud nota de Crédito/débito

Realizados todas las tareas previas, se entrega la solicitud de nota crédito o débito al Jefe de Contabilidad, quien tiene la responsabilidad de autorizarlas.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir Solicitud Nota de Crédito/Débito

En la oficina, el Jefe de Contabilidad recibe la solicitud de la nota crédito o débito.



Revisar solicitud de nota Crédito/Débito

Se revisa la procedencia y motivo de la nota de crédito o débito. Debe venir adjunta la justificación y autorización desde el Área Requirente.



¿Da vistos buenos?

Si: Dar vistos buenos a la solicitud Nota Crédito/Débito; **No:** Llamar a Área Solicitante para notificar rechazo.



Dar vistos buenos a la solicitud Nota Crédito/Débito

Sobre la solicitud, se firma como "autorizada". Solo así puede seguir su proceso.



Digitar en planilla Excel datos de la nota de crédito/débito

En una planilla Excel se ingresan los datos de la nota crédito o débito. Esta planilla está diseñada para ser el modelo de la impresión manual en la matriz de puntos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Imprimir en forma manual factura proveniente de nota crédito/débito

El talonario timbrado por el SII, es usado para la impresión. El talonario tiene la característica de generar cuatro ejemplares, uno original y tres copias (calcadas por la impresión matriz de puntos). Una vez impreso el documento, deja ser una nota de crédito o débito y pasa a ser una factura. Se tendrá monto positivo o negativo según sea nota de débito o crédito correspondientemente.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar impresión de factura

Se revisa que la impresión se haya realizado correctamente. Puede haber problemas en la generación de las planillas Excel, o algún otro problema de impresión con la matriz de puntos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Factura se encuentra sin errores?

¿Se encontraron errores en los ejemplares impresos de la factura?

SI: Timbrar y guardar Factura como ANULADA; No: Ingresar factura a sistema contable.



Ingresar factura a sistema contable

Se abre el sistema contable (MAXIMISE), ingresando con sesión según el rol que ingresa (Analista/Asistente). Se ingresan las facturas en el Módulo de "Facturación de Clientes", ingresar factura. La factura se guarda, y se almacena en la cuenta contable correspondiente, aumentando así las cuentas por cobrar.

Al guardar el ingreso el sistema genera un número de factura interno, el cual será usado para buscar la factura en el sistema si se quiere modificar. El número interno se escribe sobre la solicitud.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Imprimir PROFORMA

Se imprime desde el sistema contable el borrador de lo que será la factura, para una mejor visualización en la revisión siguiente.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar PROFORMA

Se revisa lo que se ha ingresado: Rut de clientes, razón social del cliente, montos, valor UF o Dólar, glosas. Esta revisión se contrasta contra los detalles de la facturación y contra los datos que se manejan el Área de Facturación sobre los clientes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Revisión exitosa?

¿Se deben corregir datos en el sistema contable?

Si: Adjuntar copia de cobranza y detalle de respaldo a la factura; No: Modificar Ingreso.



Adjuntar copia de cobranza y detalle de respaldo a la factura

Se deben adjuntar las copias de cobranza y los detalles de las facturas a la impresión original. Los detalles de facturación, son los documentos que vienen desde las Áreas Requirentes entregados en el proceso de IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, y que se mantienen en poder de este rol hasta este momento, que posteriormente serán entregados al cobrador.

Por cada factura se tienen 4 ejemplares: dos de ellos son para entregarle al Cliente (además del detalle de facturación), el primero es el original que hace la función de cobro, y el segundo cuando se haya efectuado el pago; los otros dos ejemplares quedan en la empresa, uno es de respaldo de facturación (queda en el Área de Facturación) y el segundo es de respaldo de cobranza (en Área de Tesorería).

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Entregar documentos adjuntos a Cobrador

Se le entrega al Cobrador las copias de cobranza, los detalles de las facturas y los dos ejemplares de cada factura que van a cliente.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Archivar copia de respaldo

Se guardan en un archivador la copias de respaldo que tienen comprobantes de pago asociados, si se hubiere anulado alguna factura por error en la impresión matriz de puntos, se adjunta con su factura correspondiente

Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación, Subgerente de Contabilidad y Tesorería



Recibir documentos

El Cobrador recibe los documentos adjuntos

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Guardar copia de cobranza

Se guardan en un Archivador las copias de cobranza, para asociarla al comprobante de pago en el proceso de GESTION DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA posterior.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Modificar Ingreso

Se ingresa en el sistema, y en el módulo de "Facturación de Clientes" con el código interno de la factura, se busca la factura con error para modificar datos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Timbrar y guardar Factura como ANULADA

La facturas con algún error, se timbra como ANULADA. Esta se guarda para ser adjuntada a la nueva factura que se generará posteriormente. Se archiva junto a la copia de respaldo, por temas legales de manejo de los talonarios timbrados por el SII.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Modificar nota crédito/debito en planilla de datos

Se corrigen los errores en la planilla Excel.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Término de proceso y paso a siguiente subproceso GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA

6.1.14 Documentación de “Gestión de Pago de Clientes y Cobranza”

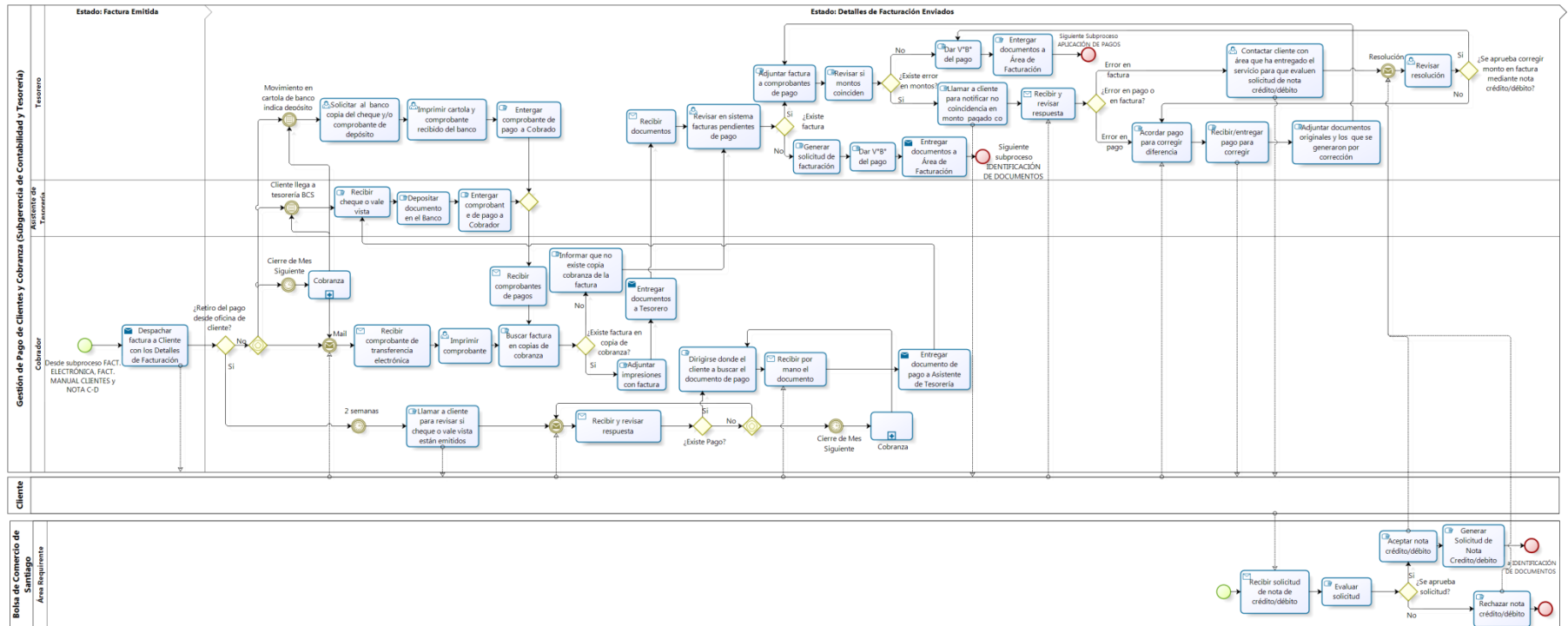







Ilustración 38: Gestión de Pago de Clientes y Cobranza

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE PAGO Y COBRANZA”

-  **Tesorero**
-  **Cobrador**
-  **Asistente de Tesorería**
-  **Área Requirente**
-  **Cliente**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de Elementos del proceso

 **Inicio de proceso desde subproceso de FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, FACTURACIÓN MANUAL CLIENTES y NOTA C-D MANUAL**

Despachar factura a cliente

El cobrador maneja la dirección de los clientes. Él personalmente lleva los documentos a las oficinas correspondientes de cada cliente. Las Facturas son entregadas con sus detalles de facturación (detalle de los servicios que se prestaron).

Ejecutantes: Cobrador

¿Retiro del pago desde oficina de cliente?

Existen algunos clientes que se les va a retirar su pago a su oficina. Los otros (mayoría) tienen varias formas de pagos, que se identifican en eventos correspondientes.

Si: (evento) 2 semanas después de despachada la factura; No: (eventos) Movimiento en cartola de banco indica depósito, Cierre de Mes Siguiente, Recepción de Mail, Cliente llega a tesorería BCS.

2 semanas después de despachada la factura

Pasado un tiempo, aproximado de dos semanas, llega el momento de contactar al cliente

Llamar a cliente para revisar si cheque o vale vista están emitidos

Antes de ir a buscar el cheque, el tesorero verifica si se ha efectuado. Para ello, realiza una llamada a su contraparte y le pregunta por el cheque asociado a la factura entregada días antes.

Ejecutantes: Cobrador

Recibir y revisar respuesta

Se recibe la respuesta del cliente, y con ella se ve si se pueden ir a buscar los pagos.

Ejecutantes: Cobrador

¿Existe Pago?

¿El cliente ha generado el vale vista o cheque asociado a la factura?

Si: Dirigirse donde el cliente a buscar el documento de pago; No: Cierre de Mes siguiente.



Dirigirse donde el cliente a buscar el documento de pago

Se dirige donde el cliente, en busca del cheque o vale vista. El Cobrador se moviliza en transporte público o taxi según accesibilidad el punto de llegada.

Ejecutantes: Cobrador



Recibir por mano el documento

En las oficinas correspondiente a tesorería o similares, el Cobrador recibe el documento por mano, y generalmente se firma el recibo.

Ejecutantes: Cobrador



Entregar documento de pago a Asistente de Tesorería

En las oficinas de tesorería de la Bolsa de Comercio de Santiago, el Cobrador llega con el documento de pago. Se lo entrega a Asistente de Tesorería, para que sea depositado en el banco.

Ejecutantes: Cobrador



Recibir cheque o vale vista

Se recibe al personal externo que trae el documento de pago. Se entrega el documento y se le firma su comprobante de entrega, antes de que se retire de la oficina.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Depositar documento en el Banco

El documento es depositado en el banco de la empresa. Guardándose luego el comprobante de depósito para usarlo como comprobante de pago en el registro de los pagos en el sistema contable.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Entregar comprobante de pago a Cobrador

Indicando la procedencia del pago, se le entrega en su oficina el comprobante de pago al cobrador, quien tiene la labor de asociar la factura al comprobante.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Recibir comprobantes de pagos

Se recibe el comprobante de pago, y la cartola del banco si es que se tiene.

Ejecutantes: Cobrador



Buscar factura en copias de cobranza

Con los comprobantes en la mano, el cobrador busca la factura correspondiente entre todo lo que se facturó ese mes. El comprobante y la factura coinciden por montos y clientes para poder correlacionarlos. En esta labor el Cobrador es experimentado, por lo que reconoce fácilmente la mayoría de las facturas dependiendo de los montos y de los clientes.

Ejecutantes: Cobrador

¿Existe factura en copia de cobranza?

¿Se ha facturado este pago que se ha registrado? Algunos servicios se pagan antes ser emitida la factura, por lo que no todos los pagos que ingresan siguen el mismo flujo.

Si: Adjuntar impresiones con factura (copia de cobranza); No: Informar que existe copia cobranza de la factura.

Adjuntar impresiones con factura (copia de cobranza)

Si se ha encontrado la factura se adjunta al comprobante y se genera el documento necesario para el registro final del pago.

Ejecutantes: Cobrador

Entregar documentos a Tesorero

Ejecutantes: Cobrador

Recibir documentos

Ejecutantes: Tesorero

Revisar en sistema facturas pendientes de pago

Puede ser el caso que no sea un pago por anticipo, que sea una factura impaga de meses anteriores. Por ello se revisa en los archivadores que maneja el Tesorero de las facturas pendientes de pago, antes de generar la solicitud de facturación para el pago que se tiene.

Ejecutantes: Tesorero

¿Existe factura impaga asociada al pago?

¿Corresponde la llegada de este pago a una deuda de meses anteriores?, Existe factura asociada.

Si: Adjuntar factura a comprobantes de pago; No: Generar solicitud de facturación.

Generar solicitud de facturación

Al tenerse un pago anticipado, se debe generar una solicitud de facturación para ese pago. Según el servicio pagado y los montos asociados a éste, además de conocimiento experto en el tema, se genera una solicitud de facturación.

Ejecutantes: Tesorero

Dar V°B° del pago

Se autoriza el pago mediante timbre y se adjuntan todos los documentos: Comprobantes de pago y solicitud de facturación (y cartola de banco si es que se tiene), para que comiencen el proceso de IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, al comienzo del macroproceso de Facturación Clientes. Luego de pasar por facturación, se saltarán el proceso de GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA, y se irán directos a APLICACIÓN DE PAGO.

Ejecutantes: Tesorero

Entregar documentos a Área de Facturación

Se entregan los documentos adjuntos al Área de Facturación como inputs del proceso de facturación. **Ejecutantes:** Tesorero



Adjuntar factura a comprobantes de pago

Con la factura encontrada, se adjuntan la factura, el comprobante pago y la cartola emitida (si es que esta última se ha impreso)

Ejecutantes: Tesorero



Revisar si montos coinciden

Por juicio experto, dados el cliente, la fecha, el servicio asociado y otros factores, se pueden corresponder una factura con un comprobante de pago, sin necesariamente tener entre ambos los mismos montos. Se puede dar el caso de errores en los depósitos o en la confección de las facturas, y ésta es la última instancia de revisión.

Ejecutantes: Tesorero



¿Existe error en montos?

¿Se tienen montos distintos entre lo que se facturó y lo que se pagó?

Si: Llamar a cliente para notificar no coincidencia en monto pagado con monto facturado; No: Dar V°B° del pago.



Dar V°B° del pago

El Tesorero es el responsable de autorizar como pago válido y dar vistos buenos a los comprobantes de pago que utilizarán para registrar los pagos en el sistema, última etapa en el proceso de Facturación Clientes. Si el documento ha pasado por todos los controles anteriores, se autoriza timbrando sobre el comprobante.

Ejecutantes: Tesorero



Entregar documentos a Área de Facturación

Se entrega el comprobante de pago y la factura adjuntada al Área de Facturación Clientes, quienes son notificados para realizar la APLICACIÓN DE PAGOS.

Ejecutantes: Tesorero



Llamar a cliente para notificar no coincidencia en monto pagado con monto facturado

Se llama al cliente para verificar la causa del monto errado que se tiene del pago.

Ejecutantes: Tesorero



Recibir y revisar respuesta

Se recibe y revisa lo que el cliente ha informado sobre el error en el pago. Generalmente puede ser por un error en el pago, o porque el cliente afirma que lo que se pagó es el verdadero monto que se le debió cobrar, y por lo tanto se debería corregir la factura.

Ejecutantes: Tesorero



¿Error en pago o en factura?

Error en pago: Acordar pago para corregir diferencia; Error en factura: Contactar cliente con área que ha entregado el servicio para que evalúen solicitud de nota crédito/débito.

Acordar pago para corregir diferencia

Dado que hubo un error en el momento de efectuar el pago, se acuerda una forma de corregir el pago, por medio de transferencia, depósito o cheque.

Ejecutantes: Tesorero

Adjuntar documentos originales y los que se generaron por corrección

Una vez que el cliente haya corregido el pago mediante la generación de otro, o si pagó de más, un pago desde la Bolsa de Comercio de Santiago, se adjuntan los documentos para finalizar de esta manera como un pago válido.

Ejecutantes: Tesorero

Contactar cliente con área que ha entregado el servicio para que evalúen solicitud de nota crédito/débito

Se contacta a cliente y a Área Requirente para que se pongan de acuerdo de la nota crédito o débito que corregirá la factura. Entre ambos se verá la factibilidad de corregir la factura o no.

Ejecutantes: Tesorero

Resolución de nota de crédito/débito

Revisar resolución

Ejecutantes: Tesorero

¿Se aprueba corregir monto en factura mediante nota crédito/débito?

Si: Dar V°B° del pago; **No:** Acordar pago para corregir diferencia.

Informar que no existe copia cobranza de la factura

Se le informa al Tesorero que se tiene un pago por anticipo. Se le entregan los comprobantes de pago y cartola del banco que reflejan el pago.

Ejecutantes: Cobrador

Elemento de espera

Si no existe pago efectuado por el cliente, se pueden dar dos eventos: Llegada de un llamado o mail avisando la elaboración del documento de pago, o llegada del cierre del mes sin haberse efectuado el pago.

Cierre de Mes siguiente

El 5 del mes siguiente es la fecha donde se debe efectuar el cierre del mes en curso. En esa fecha se dejan de incluir pagos y esa factura pasa al proceso de Cobranza.

Cobranza

Subproceso por el cual el personal de Área de Tesorería administra los documentos que no has sido pagado en su fecha correspondiente.



Recepción de Mail

Llega un mail con el comprobante de transferencia electrónica, que un cliente ha efectuado.



Recibir comprobante de transferencia electrónica

Se recibe el comprobante de transferencia electrónica vía mail.

Ejecutantes: Cobrador



Imprimir comprobante

Se imprime el mail y documentos adjuntos si hubiere. Con ello se tiene el comprobante de pago que servirá para el registro de los pagos en el sistema contable.

Ejecutantes: Cobrador



Informar de recepción de comprobante de transferencia electrónica de fondos

Ejecutantes: Cobrador



Solicitar al banco copia del cheque y/o comprobante de depósito

El banco da la opción de solicitar una copia digital del documento depositado. Esta solicitud se hace en la interfaz de usuario de la empresa en el banco.

Ejecutantes: Tesorero



Imprimir cartola y comprobante recibido del banco

El comprobante se imprime junto a la cartola del banco, para poder posteriormente registrar el pago y asociarlo a la factura correspondiente.

Ejecutantes: Tesorero



Entregar comprobante de pago a Cobrador

Indicando la procedencia del pago, se le entrega en su oficina el comprobante de pago al cobrador, quien tiene la labor de asociar la factura al comprobante.

Ejecutantes: Tesorero



Cierre de Mes Siguiente

El 5 del mes siguiente es la fecha donde se debe efectuar el cierre del mes en curso. En esa fecha se dejan de incluir pagos y esa factura pasa al proceso de Cobranza.



Movimiento en cartola de banco indica depósito

Un cliente ha realizado un pago, sin mandar mail o previo aviso, y sólo puede registrarse ese evento revisando la cartola y detectando el movimiento.



Cliente llega a tesorería BCS

Un personal de la empresa del cliente, llega a dejar por mano su documento de pago. Puede traer un cheque o vale vista. En las oficinas de tesorería de la Bolsa de Comercio de Santiago.

 Término de proceso y paso asiguiente subproceso APLICACIÓN DE PAGOS

 Término de proceso y paso asiguiente subproceso IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Descripción de Elementos del proceso

 Inicio de proceso

 Recibir solicitud de nota de crédito/débito

 Evaluar solicitud

 ¿Se aprueba solicitud?

Si: Aceptar nota crédito/débito; No: Rechazar nota crédito/débito.

 Aceptar nota crédito/débito

 Generar Solicitud de Nota Crédito/debito

 Rechazar nota crédito/débito

 Término de proceso y paso a siguiente subproceso IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

6.1.15 Documentación de “Cobranza”

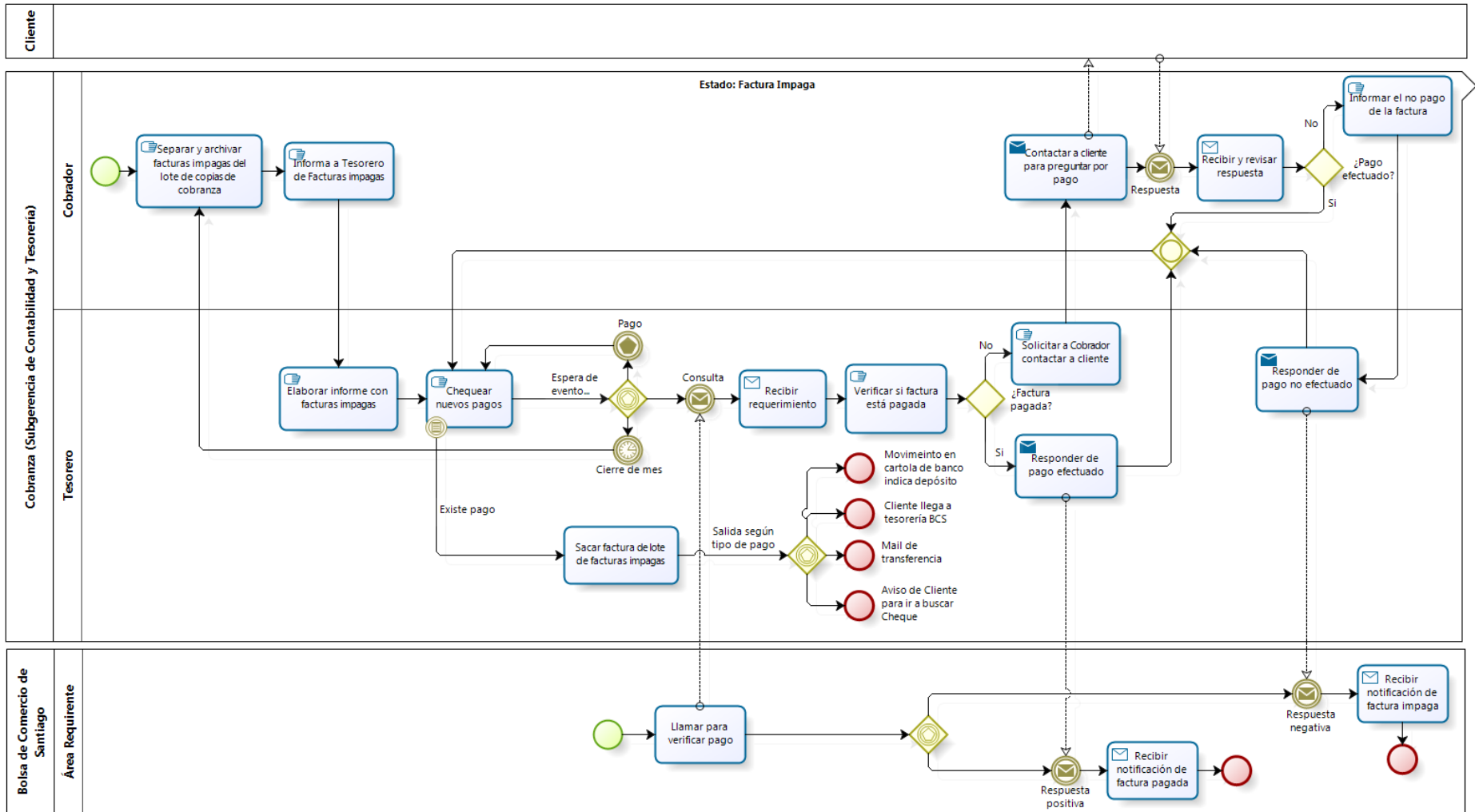


Ilustración 39: Cobranza

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “FACTURACIÓN MANUAL A CLIENTES”



Tesorero



Cobrador



Área Requirente

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de Elementos del proceso



Inicio de proceso



Separar y archivar facturas impagas del lote de copias de cobranza

Se seleccionan las facturas que no han sido pagadas dentro del mes siguiente a la fecha en que se facturó el documento. Se archivan junto a las otras facturas impagas de meses anteriores.

Ejecutantes: Cobrador



Informa a Tesorero de Facturas impagas

Se le informa a Tesorero las facturas que están impagas y que han sido almacenadas en el archivador correspondiente

Ejecutantes: Cobrador



Elaborar informe con facturas impagas

Se anotan las facturas impagas en un listado. Este listado es utilizado como manejo interno de la oficina de tesorería.

Ejecutantes: Tesorero



Chequear nuevos pagos

Se revisa si se tienen eventos de pago asociados a las facturas impagas.

Ejecutantes: Tesorero



Espera de pago o cierre de mes

A: Consulta recibida, Cierre de mes o Pago (según evento).



Consulta recibida



Recibir requerimiento

Se recibe una consulta desde el Área Requirente para verificar si se ha pagado la factura alguna factura en cuestión.

Ejecutantes: Tesorero



Verificar si factura está pagada

El Tesorero verifica si se tiene algún pago que no haya registrado. Revisa en el sistema y/o en los comprobantes de pago que manejan el Cobrador y el Asistente de Tesorería.

Ejecutantes: Tesorero



¿Factura pagada?

¿Se encontró el pago de la factura en el sistema contable o entre los comprobantes de pago?



Responder de pago efectuado

Se le responde al Área Requirente que se ha registrado un pago asociado a la factura. Luego de avisar, se deben revisar todos los nuevos pagos posibles asociados a las facturas impagas, antes de salir del subproceso de COBRANZA

Ejecutantes: Tesorero



Solicitar a Cobrador contactar a cliente

Al no encontrarse el pago, y tenerse una solicitud desde el Área Requirente de información sobre el pago de la factura en cuestión, se le solicita al Cobrador que contacte a cliente.

Ejecutantes: Tesorero



Contactar a cliente para preguntar por pago

Se le llama al cliente o se le manda un mail, consultándole sobre la realización del pago no efectuado.

Ejecutantes: Cobrador



Recibir y revisar respuesta

Se recibe el mail o por teléfono, la respuesta que ha dado el cliente sobre el pago.

Ejecutantes: Cobrador



¿Pago efectuado?

Cliente responde que el pago está efectuado o que lo estará haciendo en el momento (luego de recibir la llamada)

Si: Chequear nuevos pagos; No: Informar el no pago de la factura.



Informar el no pago de la factura

Se le informa a Tesorero que cliente no ha pagado. Si existe alguna razón particular para ello, se le informa también.

Ejecutantes: Cobrador



Responder de pago no efectuado

Se llama al Área Requirente, avisando que no se ha registrado pago asociado a la factura consultada.

Ejecutantes: Tesorero



Cierre de mes



Pago

Se registra un pago, que puede ser cualquiera de los que se tienen en el proceso de GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA.

Sacar factura de lote de facturas impagas

La factura que presenta un pago, se selecciona y se aparta del archivador de COBRANZA, para ingresar al proceso de PAGOS DE CLIENTES Y COBRANZA, según el pago que se haya registrado.

Salida según tipo de pago (evento de pago)

Descripción

Se termina el proceso de COBRANZA y se comienza con el proceso de GESTIÓN DE PAGOS DE CLIENTES Y COBRANZA.

Se registra un pago

Una de las facturas sale del proceso de COBRANZA.

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Descripción de Elementos del proceso

Inicio de proceso

Llamar para verificar pago

Desde el área que se ha emitido la factura, existe el requerimiento de saber sobre el pago de la factura.

Ejecutantes: Área Requirente

Recibir notificación de factura impaga

El Área Requirente es informada que la factura ha sido pagada o se está pagando en el momento, después de recibida la factura.

Ejecutantes: Área Requirente

Respuesta positiva

Recibir notificación de factura pagada

El Área Requirente es informada que la factura no ha sido pagada

Ejecutantes: Área Requirente

Término de proceso

6.1.16 Descripción de diagrama de proceso “Aplicación de Pago”

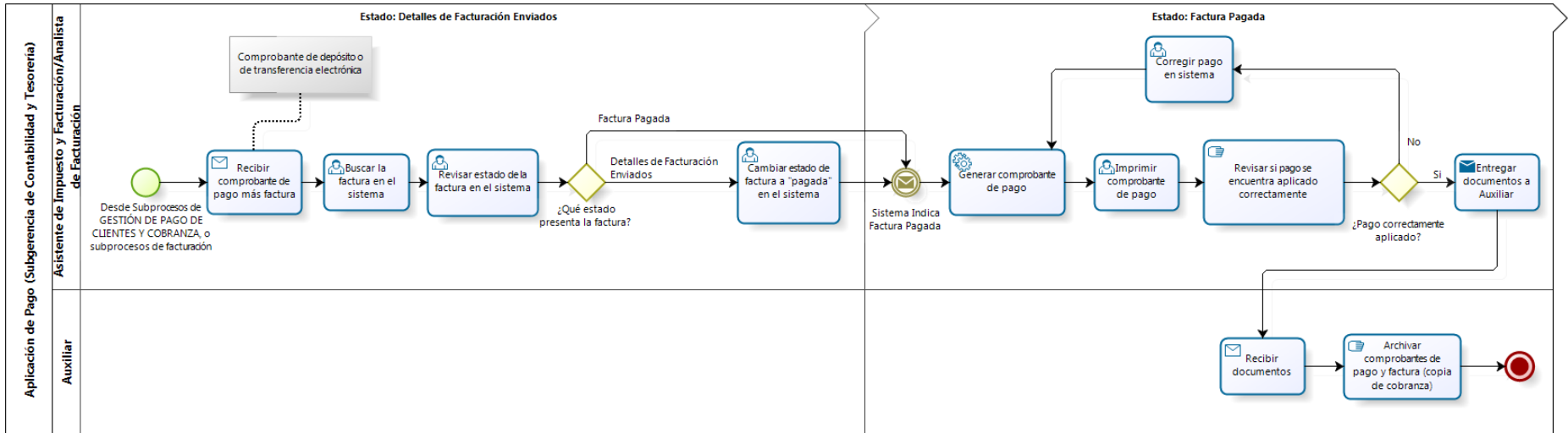


Ilustración 40: Aplicación de Pago

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “APLICACIÓN DE PAGO”



Asistente de Impuesto y Facturación/Analista de Facturación



Auxiliar

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Descripción de Elementos del proceso



Inicio de proceso desde Subprocesos de GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA, o subprocesos de facturación

La mayoría de los inputs para el proceso de APLICACIÓN DE PAGO vienen del proceso de GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA, pues los documentos han sido pagados después de su factura. Algunos documentos han sido pagados antes de ser generados, y son inputs de este proceso provenientes de los procesos de facturación.



Recibir comprobante de pago más factura

Se reciben los comprobantes de pago adjuntados con la factura (copia de cobranza), con la autorización de Tesorero

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Buscar la factura en el sistema

En el sistema contable (MAXIMISE), se busca la factura en el módulo de facturas a clientes, mediante el número interno, o por fecha y monto.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar estado de la factura en el sistema

Se revisa si se encuentra en estado de IMPAGA o PAGADA, pues se asegura de que no haya sido ingresada antes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Qué estado presenta la factura?

¿Qué estado presenta la factura en el sistema contable (MAXIMISE)?

Impaga: Cambiar estado de factura a "pagada" en el sistema; **Pagada:** Generar comprobante de pago



Cambiar estado de factura a "pagada" en el sistema

En el sistema MAXIMISE (módulo de cuentas por cobrar) hace clic sobre la pestaña de ESTADO y se cambia a PAGADA.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Generar comprobante de pago

Se graban los cambios y se genera otro comprobante de pago, pero ahora da cuenta de todo lo que el sistema tiene como información respecto a esa factura. Monto, fechas, cliente, cuenta contable, número de factura y glosas

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Imprimir comprobante de pago

Se imprime el comprobante de pago que ha generado el sistema.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si pago se encuentra aplicado correctamente

Se debe revisar si las cuentas contables que se modificaron por la aplicación del pago, son correctas. La factura correspondiente debe ser la que se aplicó pago y cuentas contables correspondientes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Pago correctamente aplicado?

Descripción

¿Se han modificado las cuentas contables correspondientes?

Si: Entregar documentos a Auxiliar; No: Corregir pago en sistema.



Entregar documentos a Auxiliar

El comprobante de pago del cliente, junto con la copia de cobranza, se entrega al Auxiliar.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Recibir documentos

Se reciben los documentos que se archivarán para finalizar proceso

Ejecutantes: Auxiliar



Archivar comprobantes de pago y factura (copia de cobranza)

Se archivan los documentos, junto con los otros comprobantes y copias de cobranza del mes. Existe un archivador por mes, que sirve como control interno y respaldo de los ingresos.

Ejecutantes: Auxiliar



Corregir pago en sistema

En el mismo módulo donde se aplica el pago, en "cuentas por cobrar", se corrigen los datos que estén errados.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Término de proceso

6.1.17 Descripción de diagrama de proceso “Mantenimiento de Clientes”

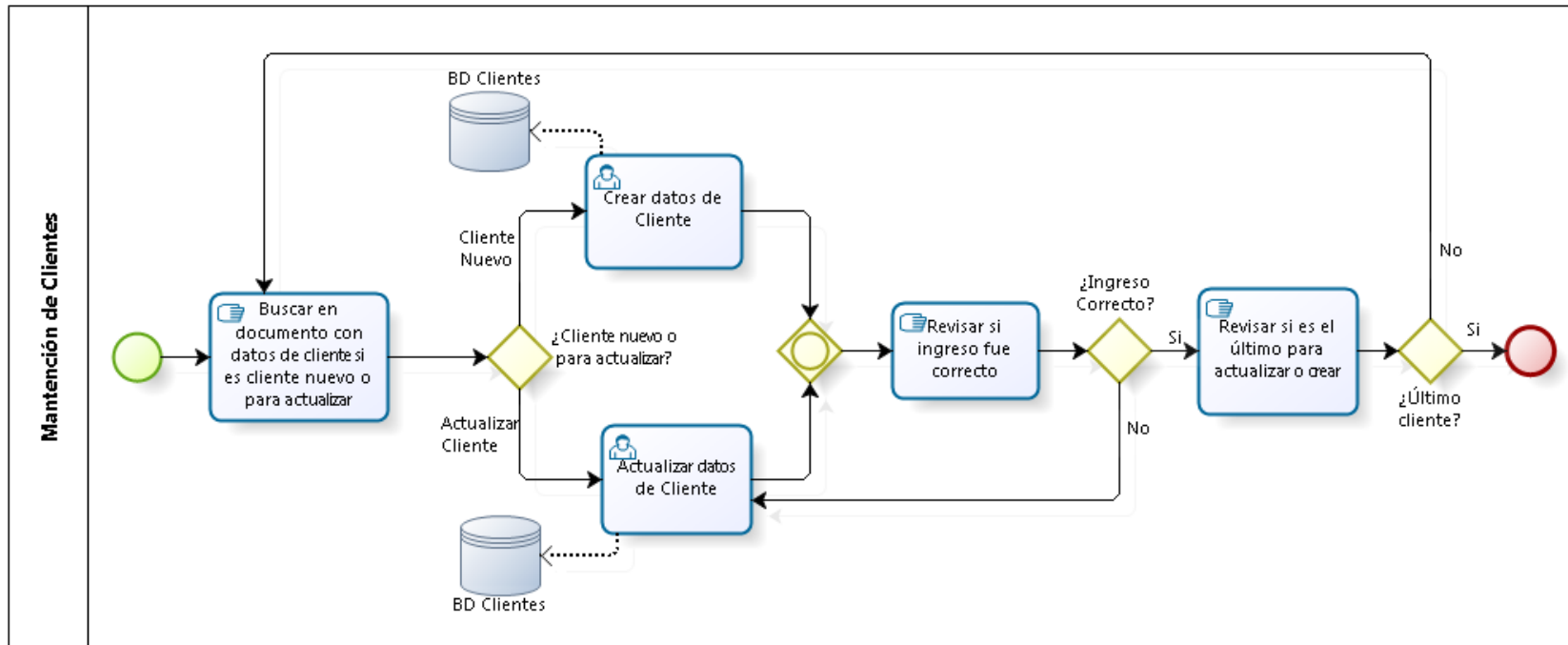


Ilustración 41: Mantenimiento de Clientes

PARTICIPANTE DEL PROCESO DE “APLICACIÓN DE PAGO”



Asistente de Impuesto y Facturación/Analista de Facturación

MANTENCIÓN DE CLIENTES

Descripción de Elementos del proceso



Inicio de proceso



Buscar en documento con datos de cliente si es cliente nuevo o para actualizar

El documento de Datos de Cliente, encontrado en el proceso anterior, se revisa para identificar si los datos del primer cliente en la lista son para actualizar o crear uno nuevo. Así se van revisando uno a uno, después de ir ingresándolos.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Cliente nuevo o para actualizar?

Cliente Nuevo: Crear datos de Cliente; **Actualizar Cliente:** Actualizar datos de Cliente.



Crear datos de Cliente

En la base de dato de clientes, se agrega uno nuevo, ingresando todos los datos correspondientes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si ingreso fue correcto

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Ingreso Correcto?

¿Se ingresaron correctamente los datos de clientes?

Si: Revisar si es el último para actualizar o crear; **No:** Actualizar datos de Cliente.



Actualizar datos de Cliente

Se busca el cliente dado, y se le modifican o agregan los datos correspondientes

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



Revisar si es el último para actualizar o crear

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación, Analista de Facturación



¿Último cliente?

¿Se terminaron de ingresar los clientes nuevos y de actualizar los que correspondían?

Si: Término de proceso; **No:** Buscar en documento con datos de cliente si es cliente nuevo o para actualizar.



Término de proces

ANEXO E: Rediseño de Facturación a Proveedores en Bolsa de Comercio de Santiago

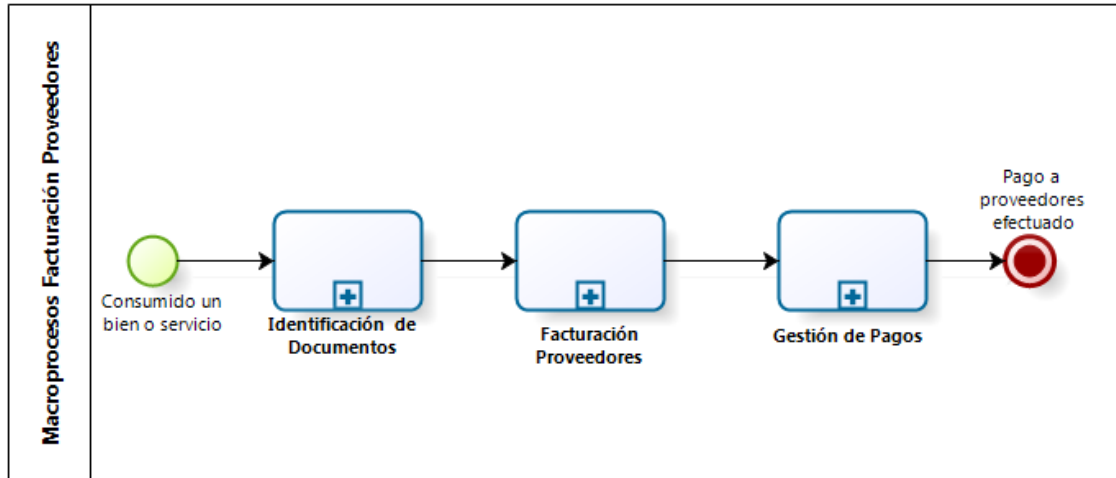


Ilustración 42: Facturación a Proveedores

Tabla 19: Descripción de roles en el proceso “Facturación a Proveedores”

Id	Rol	Descripción
1	Asistente Administrativa	Encargada de Asistir al Subgerente del área en todas las labores secretariales y administrativas requeridas. Además de apoyar en labores a la Jefa de Contabilidad y Remuneraciones, Tesorero y Analistas Contables.
2	Jefe de Contabilidad	Responsable de las Actividades Contables y de las Remuneraciones, además de la preparación oportuna de informes de gestión e información a la Administración Superior.
3	Asistente de Contabilidad (analista contable sénior)	Encargada y Responsable del proceso de Gestión de Facturas de Compras y de la confección de análisis contables, junto con apoyar a la administración superior.
4	Analista Contable	Encargada de apoyar en las funciones de Gestión de Facturas de Compras,
5	Tesorero	Responsable de la tesorería de la institución y de CCLV

6	Auxiliar	Encargado de Archivo y Empaste de los Comprobantes Contables y de realizar trámites bancarios, bursátiles y administrativos relativos al área
7	Proveedor	Proveedor de la Bolsa de Comercio de Santiago.
8	Área Requirente	Área de la empresa que solicita la facturación de algún servicio o bien provisto por un proveedor
9	Banco	Banco por el cual se realizan transferencias a Proveedores

Fuente: Bolsa de Comercio

Descripción de los subprocesos del proceso general



Elemento de inicio de proceso: Consumido un bien o servicio



Identificación de Documentos

Proceso de recepción de las Facturas, Notas de Crédito y Débito, que han sido realizadas por los Proveedores de Bolsa de Comercio de Santiago. En este proceso las áreas de la empresa que han incurrido en los gastos, serán las responsables generar solicitudes en el sistema integral que el rediseño contempla.



Facturación Proveedores

Proceso mediante el cual se reconocen como Cuentas por Pagar las Facturas emitidas por lo Proveedores. Se aceptan los ingresos de las facturas a la contabilidad de la empresa.



Gestión de Pagos

Proceso de realización de los pagos a Proveedores. Los tipos de pagos efectuados pueden ser por transferencia electrónica o giro de cheques. Mediante este proceso, las Cuentas por Pagar generadas en Facturación Proveedores se transforman en gastos.



Término de Proceso mediante pago a proveedores efectuado

6.1.18 Rediseño a Identificación de Documentos de Proveedores

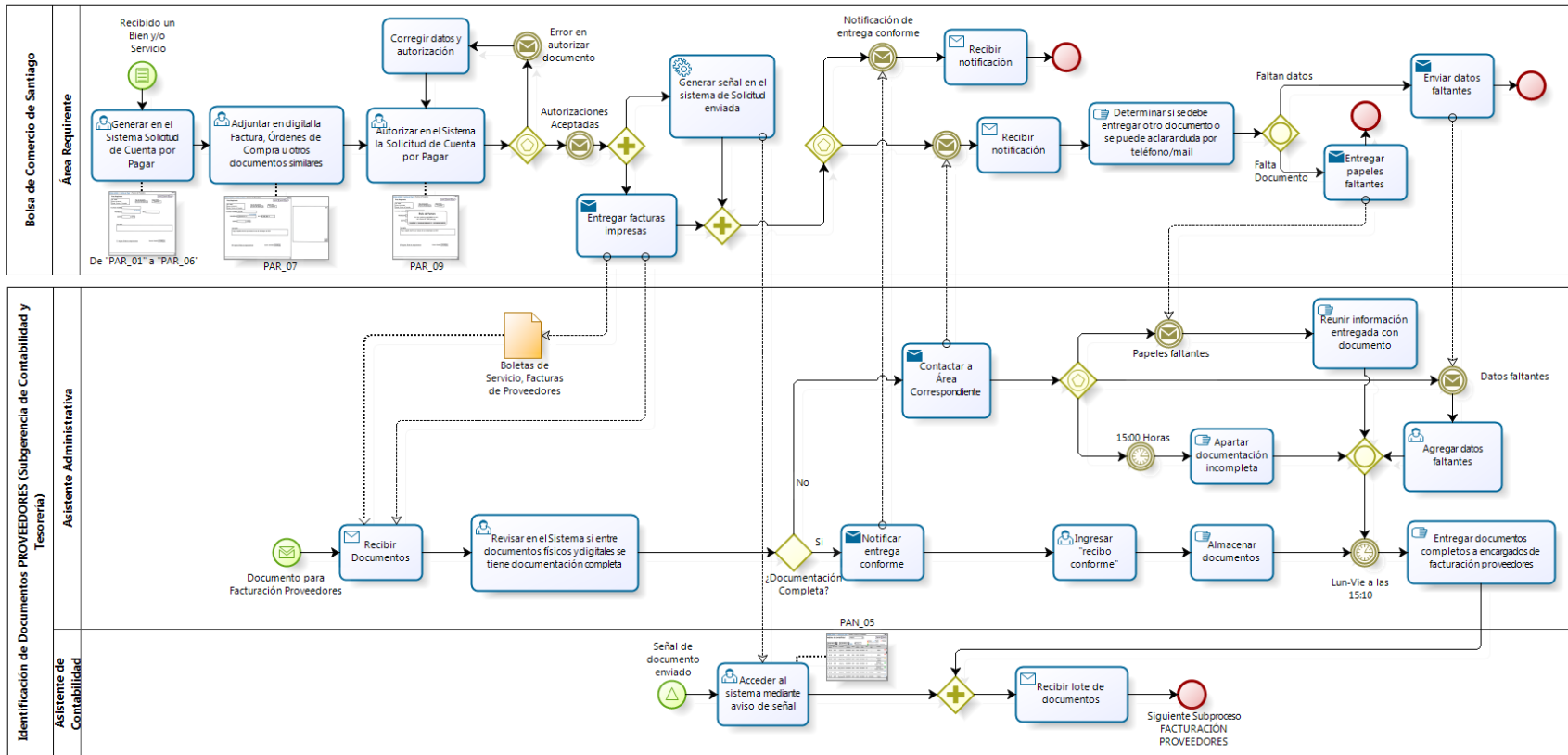


Ilustración 43: Identificación de Documentos de Proveedores

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE PROVEEDORES”

 **Asistente Administrativa**

 **Asistente de Contabilidad**

 **Área Requirente**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

 **Documento para Facturación Proveedores**

Recepción de solicitud de pago a proveedores, desde todas las áreas de la empresa.

 **Recibir Documentos**

Recepción por mano de los documentos de proveedores que deben ser procesados para pago. Estos pueden ser facturas, Nota de crédito o débito que se generan en todas las áreas de la Bolsa de Comercio de Santiago y la Contraparte Central Liquidadora de Valores.

Ejecutantes: Asistente Administrativa

 **Revisar en el Sistema si entre documentos físicos y digitales se tiene documentación completa**

Se accede al Sistema y se revisa que esté toda la información necesaria para la facturación: Orden de Compra, contrato de suministro de bienes o servicios, factura adjunta, detalles de facturación. No todos estos ítems son necesarios siempre, por su experiencia la Asistente Administrativo sabe en qué caso es necesario qué documento.

Ejecutantes: Asistente Administrativa

 **¿Documentación Completa?**

Si la documentación se encuentra completa y está en condiciones de ser entregada a analista contable para el procesamiento, en caso negativo, se debe contactar al área correspondiente.

Si: Notificar entrega conforme; No: Contactar a Área Correspondiente.

 **Contactar a Área Correspondiente**

Se contacta al Área Requirente, (responsable de la Factura) solicitando información adicional para que el documento pueda continuar en el proceso. Puede faltar adjuntar una orden de compra en el sistema, un detalle de facturación, una nota de crédito o débito, entre otros documentos similares.

Ejecutantes: Asistente Administrativa

 **Reunir información entregada con documento**

Adjuntar el documento adicional.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Lun-Vie a las 15:10

A las 15:00 hrs se continúa con el proceso.



Entregar documentos completos a encargados de facturación proveedores

Se entregan conjunto de documentos recepcionados hasta las 15:00 hrs para ingresar las solicitudes de pago de proveedores al sistema contable

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Recibir lote de documentos

Se reciben los documentos, que conforman la entrada del proceso de Facturación a Proveedores

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



15:00 Horas

A las 15:00 hrs se continúa con el proceso.



Apartar documentación incompleta

Se separan aquellas facturas que presenten falta de algún documento de respaldo adjuntado en su versión digital.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Datos faltantes

Se reciben vía mail, o teléfono los datos o autorizaciones faltantes para el pago de los documentos.



Agregar datos faltantes

En caso de que no se haya completando todos los campos, y que el sistema no haya detectado este error, se agregan los datos faltantes.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Notificar entrega conforme

Ejecutantes: Se le responde al Área Requirente que su envío está correcto.



Ingresar "recibo conforme"

Aceptar las solicitudes de facturas a proveedores. Mediante la firma del libro de recepción de las facturas para pago.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Almacenar documentos

Se almacenan los documentos para pago en una carpeta para posterior revisión y entrega de documentos a analista contable. Se juntan en un "lote".

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Señal de documento enviado



Acceder al sistema mediante aviso de señal

Se recibe la señal de que se enviaron documentos para registrar y pagar. La señal es un recuadro en PC de Asistente de Contabilidad mediante el cual accede al Sistema, en sección de Cuentas por Pagar.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Siguiente Subproceso FACTURACIÓN PROVEEDORES

Interfaz para ver en detalle en ANEXO G



PAN_05

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Elementos del proceso



Recibido un Bien y/o Servicio



Generar en el Sistema Solicitud de Cuenta por Pagar

Luego de recibido un servicio de parte de un Proveedor y su factura correspondiente, se accede al sistema para ingresar los datos mínimos de la factura, que permitan generarla digitalmente. Se selecciona el Proveedor (se crea si es nuevo), se digitan el monto, la glosa y el número de la factura.

Ejecutantes: Área Requirente



Adjuntar en digital la Factura, Órdenes de Compra u otros documentos similares

Se adjuntan los documentos entregados por el Proveedor, además de los contratos o órdenes de compra que amparan el servicio y/o bien recibido.

Ejecutantes: Área Requirente



Autorizar en el Sistema la Solicitud de Cuenta por Pagar

Un PERFIL autorizado para ello en la empresa, aprueba el documento. Esta será una autorización en línea en el sistema.

Ejecutantes: Área Requirente



Error en autorizar documento

Si no se autorizó correctamente la factura, o no se completaron los datos mínimos el sistema no permite el envío.



Corregir datos y autorización

Se corrigen los datos y autorizaciones que estén mal emitidas.

Ejecutantes: Área Requirente



Autorizaciones Aceptadas

Sistema avanza sólo con las autorizaciones correctamente realizadas, y los campos mínimos completados.



Entregar facturas impresas

Se le entregan a la Asistente Administrativa los documentos físicos del proceso. Facturas, Notas de Crédito y Débito de Proveedores.



Notificación de entrega conforme



Recibir notificación

Se da por entregado conformemente el envío de los documentos de Facturación a Proveedores.

Ejecutantes: Área Requirente



Recibir notificación

Mediante una llamada (o algunas veces mail) se recibe la notificación de que falta algún documento o dato importante.

Ejecutantes: Área Requirente



Determinar si se debe entregar otro documento o se puede aclarar duda por teléfono/mail

Con notificación de qué elemento falta, el Área Requirente responde entregando los datos o el documento. Existe la posibilidad de que durante el día no se entregue una respuesta, en este caso, el documento quedará retenido en la oficina de Asistente Administrativo hasta que se entregue la documentación faltante



Entregar papeles faltantes

Entregar documentos, ya sea adjuntos en un mail, o por mano en oficinas de Asistente Administrativo.



Enviar datos faltantes

Se entregan los datos faltantes mediante una llamada telefónica, puede ser continuación de la llamada anterior o una posterior.



Generar señal en el sistema de Solicitud enviada

El Sistema avisa mediante señal en los PERFILES de Facturación a Proveedores.

Ejecutantes: Software



Elemento de Término de Proceso

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G



De "PAR_01" a "PAR_06"



PAR_07



PAR_09

6.1.19 Rediseño a Proceso de Facturación a Proveedores

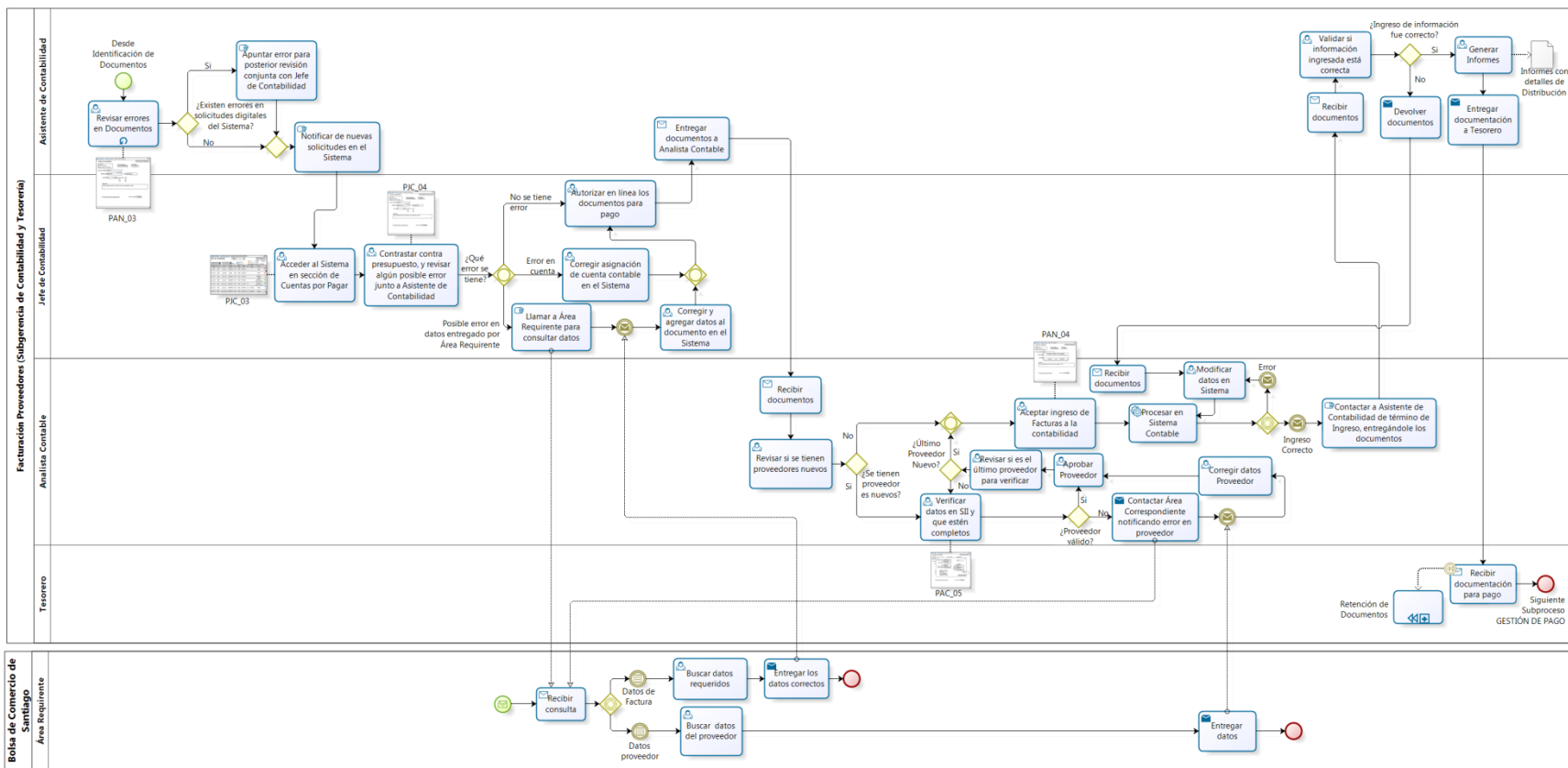


Ilustración 44: Facturación a Proveedores

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE SOLICITUD DE NOTAS DE CRÉDITO Y DÉBITO”

 **Asistente de Contabilidad**

 **Jefe de Contabilidad**

 **Analista Contable**

 **Tesorero**

 **Área Requirente**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

 **Desde Identificación de Documentos**

 **Revisar errores en Documentos**

Se identifica si solicitudes digitales están en condiciones de ser ingresadas al Sistema. Se valida que la cuenta contable se encuentre bien asignada y que los montos correspondan a lo expuesto en las órdenes de compra o contratos adjuntos.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad

 **¿Existen errores en solicitudes digitales del Sistema?**

¿Existen campos que no estén correctamente digitados?

No: Notificar de nuevas solicitudes en el Sistema; **Si:** Apuntar error para posterior revisión conjunta con Jefe de Contabilidad

 **Apuntar error para posterior revisión conjunta con Jefe de Contabilidad**

Se identifican los errores, pero no son modificados hasta revisión conjunta con instancia superior. Cabe mencionar que la solicitud digital fue autorizada por rol asignado para ello, y no se puede modificar sin previo visto bueno de Jefe de Contabilidad. El Asistente apunta errores, para notificar luego a Jefe de Contabilidad.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad

 **Notificar de nuevas solicitudes en el Sistema**

Se informa sobre las nuevas solicitudes digitales enviadas por Área Requirente. Se notifica su situación de errores o de correcto ingreso.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad

 **Acceder al Sistema en sección de Cuentas por Pagar**

Se accede al Sistema identificado las nuevas solicitudes, y escuchando impresión de Asistente sobre su primer chequeo general a los documentos.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Contrastar contra presupuesto, y revisar algún posible error junto a Asistente de Contabilidad

Se contrasta al contra presupuesto de forma genérica, si hay facturas que se descuadran mucho del presupuesto, se llamará al Área Requirente para confirmar los montos y fechas de pago. El Jefe de Contabilidad revisa junto al Asistente de Contabilidad los mismos elementos que éste revisó anteriormente: error en cuentas contables, montos dudosos, glosa mal expuesta, y otros errores similares.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



¿Qué error se tiene?

Posible error en datos entregado por Área Requirente: Llamar a Área Requirente para consultar datos

No se tiene error: Autorizar en línea los documentos para pago

Error en cuenta contable: Corregir asignación de cuenta contable en el Sistema



Corregir asignación de cuenta contable en el Sistema

Se corrige la cuenta contable que se cargará la Factura.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Autorizar en línea los documentos para pago

Se autorizan los documentos que pasan las revisiones en forma exitosa. La autorización es en línea, y también en forma manual cuando se tienen documentos impresos. El Jefe de Contabilidad tiene un PERFIL de acceso que le permite realizar esta autorización interna.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Entregar documentos a Analista Contable

Luego de la reunión conjunta con el Jefe de Contabilidad, el Asistente de Contabilidad se dirige con los documentos hacia el Analista Contable.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Recibir documentos

Ejecutantes: Analista Contable



Revisar si se tienen proveedores nuevos

Se accede al Sistema, y se revisan en primer lugar los datos de proveedores, para mantener la base de datos de Proveedores actualizada.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



¿Se tienen proveedores nuevos?

Si: Verificar datos en SII y que estén completos; No: Aceptar ingreso de factura a la contabilidad



Verificar datos en SII y que estén completos

Uno a uno se va verificando como proveedores válidos en el SII. El SII tiene la información de RUT de los proveedores. También se pueden generar dudas respecto a alguna información faltante o errada del proveedor.

Ejecutantes: Analista Contable



¿Proveedor válido?

¿Se tiene información completa y válida sobre el Proveedor?

No: Contactar Área Correspondiente notificando error en proveedor; Si: Aprobar Proveedor



Contactar Área Correspondiente notificando error en proveedor

Se contacta por mail o teléfono al Área Requirente para consultarle por el proveedor. Notificando que hay error en algún dato.

Ejecutantes: Analista Contable



Corregir datos Proveedor

Se corrigen los datos del Proveedor de acuerdo a la respuesta del Área Requirente

Ejecutantes: Analista Contable



Aprobar Proveedor

Se aprueba proveedor válido es el Sistema.

Ejecutantes: Analista Contable



Revisar si es el último proveedor para verificar

Se revisa si se han revisado todos los proveedores nuevos.

Ejecutantes: Analista Contable



Aceptar ingreso de Facturas a la contabilidad

Se aprueban las revisiones y se ingresan los montos en el Sistema, reconociéndose como gasto.

Ejecutantes: Analista Contable



Procesar en Sistema Contable

El sistema procesa las cuentas contables, modificando gastos, cuentas por pagar, impuestos asociados y otros.

Ejecutantes: Analista Contable



Error



Modificar datos en Sistema

Si el sistema rechaza el ingreso por algún error se debe modificar el ingreso en el Sistema.

Ejecutantes: Analista Contable



Ingreso Correcto



Contactar a Asistente de Contabilidad de término de Ingreso, entregándole los documentos

Se le entregan los documentos a Asistente de Contabilidad y se le informa de término de ingreso, para que revise y prosiga con el proceso.

Ejecutantes: Analista Contable



Recibir documentos

Se reciben los documentos

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Validar si información ingresada está correcta

Última revisión realizada en forma general. Se verifican cuentas contables, montos, glosas, si se ingresaron todas las facturas y boletas. Debe quedar bien reflejado lo que se revisó son Jefe de Contabilidad.

Ejecutantes: Tesorero



¿Ingreso de información fue correcto?

¿Se encontraron errores en la revisión con el listado de validación?

No: Devolver documentos; Si: Generar Informes



Generar Informes

Se generan informes con datos sobre a quién se le pagará, cuánto y porqué. Estos informes se generan el Sistema en forma automática

Ejecutantes: Tesorero



Entregar documentación a Tesorero

Se le entregan los documentos para pago a Tesorero.



Recibir documentación para pago

Se receptionan los documentos que serán ingresados al proceso de GESTION DE PAGOS.

Ejecutantes: Tesorero



Devolver documentos

Se le devuelven los documentos notificando que no están todos los campos correctos.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Recibir documentos

Se reciben los documentos y se accede al sistema para modificar los datos.

Ejecutantes: Asistente de Contabilidad



Llamar a Área Requirente para consultar datos

Se llama al Área Requirente para notificarle su descuadre del presupuesto o para solicitarle información faltante, y consultarle si se debe corregir algún dato.

Ejecutantes: Tesorero



Corregir y agregar datos al documento en el Sistema

Se corrigen los datos encontrados errados o se confirma que los datos se encuentran correctos.



Retención de Documentos

Si hubiere un mensaje del Área Requirente solicitando la retención de la factura, se inicia el subproceso de Retención de Facturas.

Ejecutantes: Tesorero



Informes con detalles de Distribución



Siguiente Subproceso GESTIÓN DE PAGO

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G



PAN_03



PJC_03



PJC_04



PAC_05



PAN_04

6.1.20 Rediseño a Proceso de Gestión de Pago

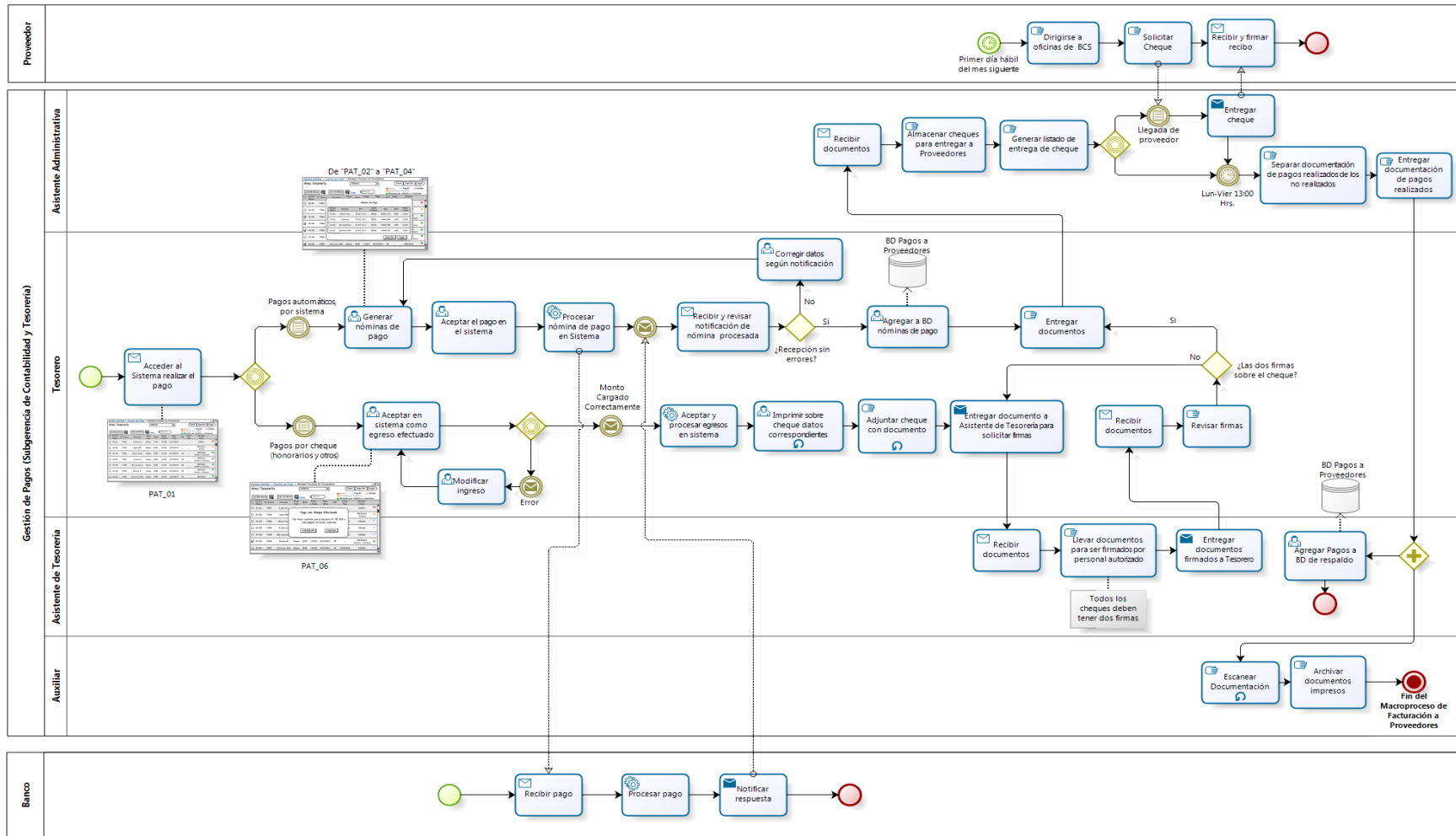


Ilustración 45: Proceso de Gestión de Pago

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE PAGO”

 **Asistente Administrativa**

 **Tesorero**

 **Asistente de Tesorería**

 **Auxiliar**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

 **Elemento de Inicio de Proceso**

 **Acceder al Sistema realizar el pago**

El Tesorero accede al Sistema en sección de Cuentas por Pagar, y visualiza en información de Proveedor si es para pago automático por nómina (transferencia), o es para pago por cheque.

Ejecutantes: Tesorero

 **Pagos automáticos, por Sistema**

 **Generar nóminas de pago**

En el sistema en sección de NÓMINAS DE PAGO, se seleccionan las facturas que serán pagadas por transferencia electrónica. Los datos del Proveedor, como su Cuenta en el Banco, su RUT, nombres, y otros, se traen en forma automática a la nómina de pago al seleccionar la factura.

Ejecutantes: Tesorero

 **Aceptar el pago en el sistema**

Con todos los datos ingresados, se acepta en el sistema el procesamiento de las nóminas de pago. Se pagarán en forma automática todos los documentos ingresados en las nóminas. El sistema se conecta con el banco, quien ofrece este servicio de pago por nómina.

Ejecutantes: Tesorero

 **Procesar nómina de pago en Sistema**

Se conectan los sistemas para realizar los pagos, y reflejar la transformación de las cuentas contables, de Cuentas por Pagar a Gasto.

 **Recibir y revisar notificación de nómina procesada**

En la interfaz de usuario del sistema del Tesorero verifica si las nóminas fueron procesadas con éxito.

Ejecutantes: Tesorero



¿Recepción sin errores?

¿Se pudo procesar la nómina exitosamente?

No: Corregir datos según notificación; **Si:** Agregar a BD nóminas de pago.



Corregir datos según notificación

Se corrigen los datos de las nóminas que se rechazaron por error en algún dato. Los datos correctos se obtienen de los documentos impresos, de lo contrario se debe consultar a Área de Facturación Proveedores.

Ejecutantes: Tesorero



Agregar a BD nóminas de pago

Se agregan los documentos que certifican los pagos en BD de respaldo asignada para ello.

Ejecutantes: Tesorero



Entregar documentos

Los documentos físicos que fueron entregados por el Área Requirente, son entregados para su archivo

Ejecutantes: Tesorero



Recibir documentos

Se reciben los documentos con pago registrado en el Sistema. Además de los Cheques girados para entregar a Proveedores.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Almacenar cheques para entregar a Proveedores

Se almacenan los cheques para que sean retirados por los proveedores.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Generar listado de entrega de cheque

Desde el sistema con el cual se confeccionan los cheques, se imprime un listado de pagos por retirar, donde se llevará el control de los documentos que se entregarán.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Lun-Vier 13:00 Hrs.



Separar documentación de pagos realizados de los no realizados

Los documentos de pagos realizados (nóminas y cheques entregados), se apartan de los que aún no han sido entregados (cheques que están a la espera de ser retirados).

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Entregar documentación de pagos realizados

Los documentos apartados anteriormente se entregan para ser archivados. También se entregan los datos del recibo conforme de los cheques.

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Escanear Documentación

La boleta de honorario, factura o boleta es fotocopiada para tener respaldo legal. Se fotocopian todos los documentos.

Ejecutantes: Auxiliar



Archivar documentos impresos

En un archivador se guardan los documentos. Estos son agrupados por mes.

Ejecutantes: Auxiliar



Agregar Pagos a BD de respaldo

Se adjuntan a la factura digital los comprobantes de pago y de recibo de cheque.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Llegada de proveedor



Entregar cheque

Se entrega el cheque, se le pide firma y RUT a proveedores (puede ser un proveedor, un alumno practicante, u otro personal que reciba boleta de honorarios).

Ejecutantes: Asistente Administrativa



Pagos por cheque (honorarios y otros)



Aceptar en sistema como egreso efectuado

Se seleccionan aquellas facturas cuyos Proveedores solicitan pago por cheque. Antes de realizar el cheque se debe ingresar al Sistema los pagos realizados. Los montos se aceptan para reflejarse como gastos en la contabilidad de la empresa.

Ejecutantes: Tesorero



Error



Modificar ingreso

Se corrigen los datos que hayan sido mal ingresados



Monto Cargado Correctamente



Aceptar y procesar egresos en sistema

Se procesan los montos y las cuentas por pagar quedan como gastos, disminuyendo así el disponible de la empresa.

Ejecutantes: Tesorero



Imprimir sobre cheque datos correspondientes

En una planilla se ingresan e imprimen sobre el cheque los datos de la factura, boleta o boleta de honorario. Uno a uno se imprime todos los cheques.

Ejecutantes: Tesorero



Adjuntar cheque con documento

Con los cheques realizados, se adjuntan a la factura o boleta de honorario.

Ejecutantes: Tesorero



Entregar documento a Asistente de Tesorería para solicitar firmas

Se le entregan documentos, para que consiga las firmas de los Responsables Legales asignados.

Ejecutantes: Tesorero



Recibir documentos

Se reciben los documentos

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Llevar documentos para ser firmados por personal autorizado

Se seleccionan los cheques para llevarlos a las oficinas de los ejecutivos responsables de firmarlos. En las oficinas de los ejecutivos se les solicita la firma.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Entregar documentos firmados a Tesorero

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Revisar firmas

Se revisa que vengán con las dos formas y que éstas sean de los ejecutivos asignados.

Ejecutantes: Tesorero



¿Las dos firmas sobre el cheque?

¿Los cheques han sido correctamente firmados?

No: Entregar documento a Asistente de Tesorería para solicitar firmas; **Si:** Entregar Documentos



Fin del Macroproceso de Facturación a Proveedores

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G



PAT_01



De "PAT_02" a "PAT_04"



PAT_06

BANCO

Elementos del proceso



Elemento de Inicio de Proceso



Recibir pago

El banco recibe solicitud de procesar nómina de pago



Procesar pago

Se procesan las nóminas de pago, dando como resultado un OK, o error.



Notificar respuesta

Se envía la respuesta del procesamiento de las nóminas



Elemento Término de Proceso

PROVEEDOR

Elementos del proceso



Primer día hábil del mes siguiente



Dirigirse a oficinas de BCS



Solicitar Cheque



Recibir y firmar recibo



Elemento Término de Proceso

Rediseño a Proceso de Retención de Facturas

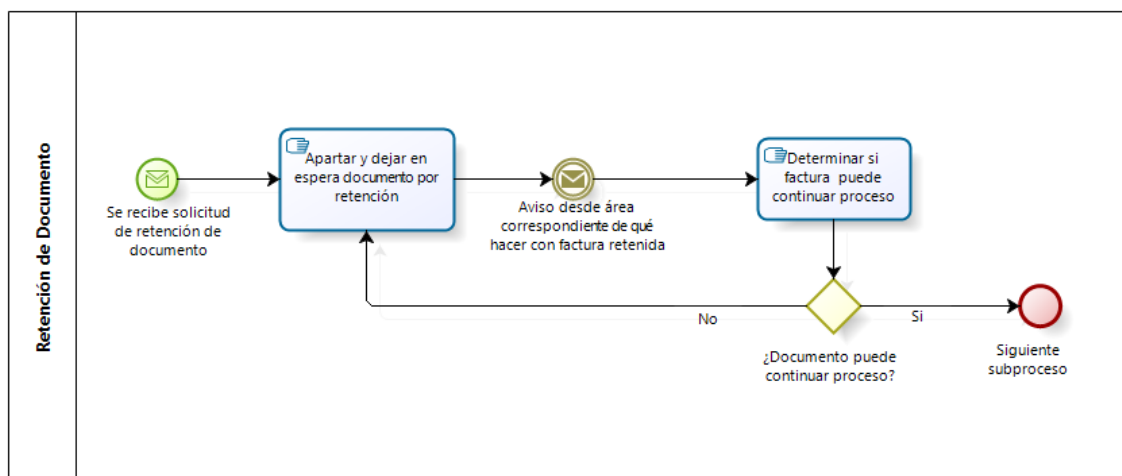


Ilustración 46: Retención de Facturas
PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “RETENCIÓN DE FACTURAS”

 **Tesorero**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

 **Se recibe solicitud de retención de documento**

Desde las Áreas Requirientes se produce una situación que provoca la decisión de no pago de un servicio. Generalmente este hecho se da porque se manda a facturar sin hacerse las validaciones pertinentes en las Áreas Requirientes.

 **Apartar y dejar en espera documento por retención**

 **Aviso desde área correspondiente de qué hacer con factura retenida**

 **Determinar si factura puede continuar proceso**

 **¿Documento puede continuar proceso?**

Si: Siguiete subprocesso; No: Apartar y dejar en espera documento por retención

 **Siguiete subprocesso**

ANEXO F: REDISEÑO A FACTURACIÓN A CLIENTES

REDISEÑO A FACTURACIÓN A CLIENTES BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

6.1.21 Rediseño de Facturación a Clientes en Bolsa de Comercio de Santiago

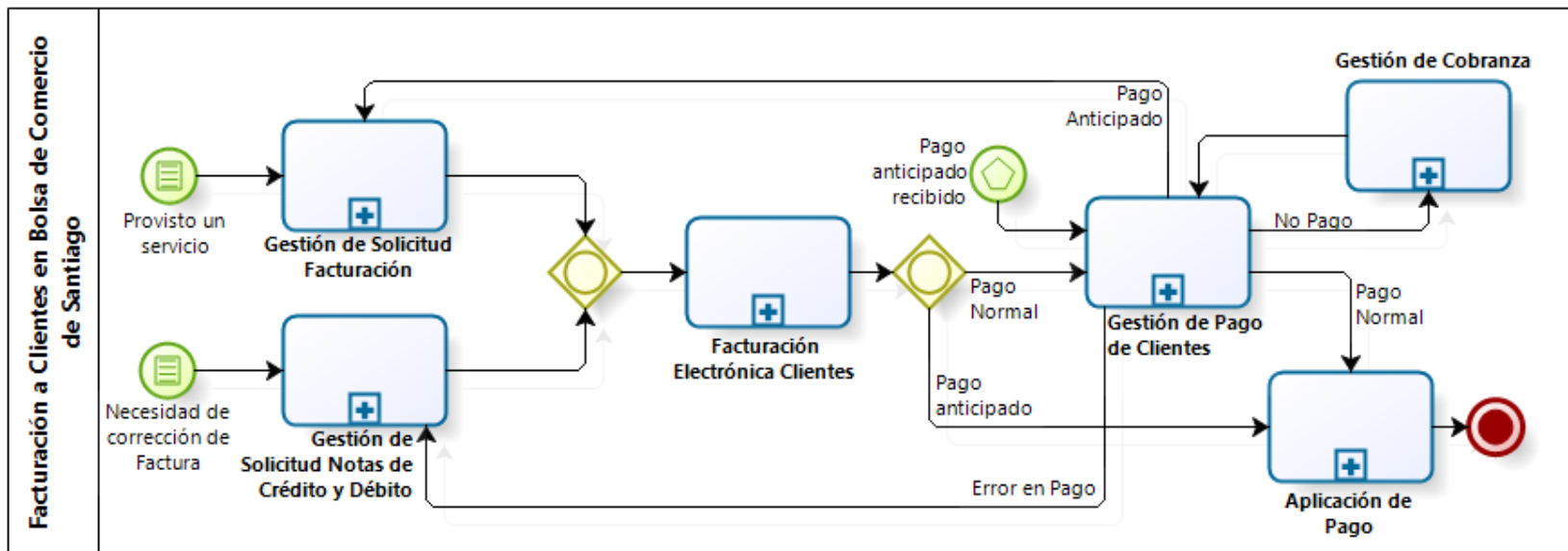


Ilustración 47: Foto de macroproceso a rediseño de Facturación a Clientes

Tabla 20: Descripción de roles en el proceso “Facturación a Clientes”

Id	Rol	Descripción
2	Asistente Administrativa	Encargada de Asistir al Subgerente del área en todas las labores secretariales y administrativas requeridas. Además de apoyar en labores a la Jefa de Contabilidad y Remuneraciones, Tesorero y Analistas Contables.
3	Jefe de Contabilidad	Responsable de las Actividades Contables y de las Remuneraciones, además de la preparación oportuna de informes de gestión e información a la Administración Superior.
4	Asistente de Impuesto y Facturación	Encargada y Responsable del proceso de Facturación y de la confección de análisis contables, junto con apoyar a la administración superior.
5	Analista de Facturación	Encargada de apoyar en el proceso de Facturación y de la confección de análisis contables, junto con apoyar a la administración superior.
6	Tesorero	Responsable de la tesorería de la institución y de CCLV
7	Cobrador	Responsable y encargado de todas las cobranzas de la Institución, incluye documentos bancarios, bursátiles y licencias médicas. Despacha documentos a clientes y proveedores
8	Asistente de Tesorería	Asistente de Tesorero. Realiza depósitos y tramites bancarios.
9	Auxiliar	Encargado de Archivo y Empaste de los Comprobantes Contables y de realizar trámites bancarios, bursátiles y administrativos relativos al área
10	Área Requirente	Área de la Bolsa de Comercio de Santiago o de la CCLV que solicita la facturación de algún servicio prestado a un Cliente.
11	Cliente	Cliente de la Bolsa de Comercio de Santiago y de la CCLV.

Fuente: Bolsa de Comercio de Santiago

Descripción de los subprocesos del proceso general



Elemento de Inicio de Proceso



Gestión de Solicitud Facturación

Proceso que permite la gestión de ingreso de las Solicitudes de Facturación que se generan en el Área Requirente, y que a través del sistema llegan al Área de Facturación a Clientes. En este proceso son revisadas e ingresadas al sistema, modificando las Cuentas por Cobrar. Los documentos son llevados al estado de FACTURA NO EMITIDA.



Gestión de Solicitud Notas de Crédito y Débito

Proceso que permite la gestión de ingreso de las Solicitudes de Notas de Crédito y Débito que se generan en el Área Requirente, y que a través del sistema llegan al Área de Facturación a Clientes. En este proceso son revisadas e ingresadas al sistema, modificando las Cuentas por Cobrar. Los documentos son llevados al estado de FACTURA NO EMITIDA.



Facturación Electrónica Clientes

Proceso que realiza la facturación electrónica, conectando al Cliente, al SII y a la Bolsa de Comercio de Santiago con el sistema de facturación electrónica que el SII provee. Los documentos pasan al estado de FACTURA EMITIDA



Gestión de Pago de Clientes

Proceso de recepción de pagos asociados a las facturas. Principalmente se lleva a cabo en las oficinas de Tesorería, donde se recepcionan los pagos por cheque, por transferencia, o depósito.



Aplicación de Pago

Proceso por el cual se registran los pagos recibidos y se da por terminado el ciclo de Facturación a Clientes



Gestión de Cobranza

Proceso que permite hacer seguimiento y gestión a las facturas que se encuentran Impagas. Esta gestión incluye avisos de vencimiento tributario y cortes de servicio a los Clientes impagos.



ELEMENTO DE TERMINO DE PROCESO GENERAL

6.1.22 Rediseño a Proceso de Gestión de Solicitud de Facturación

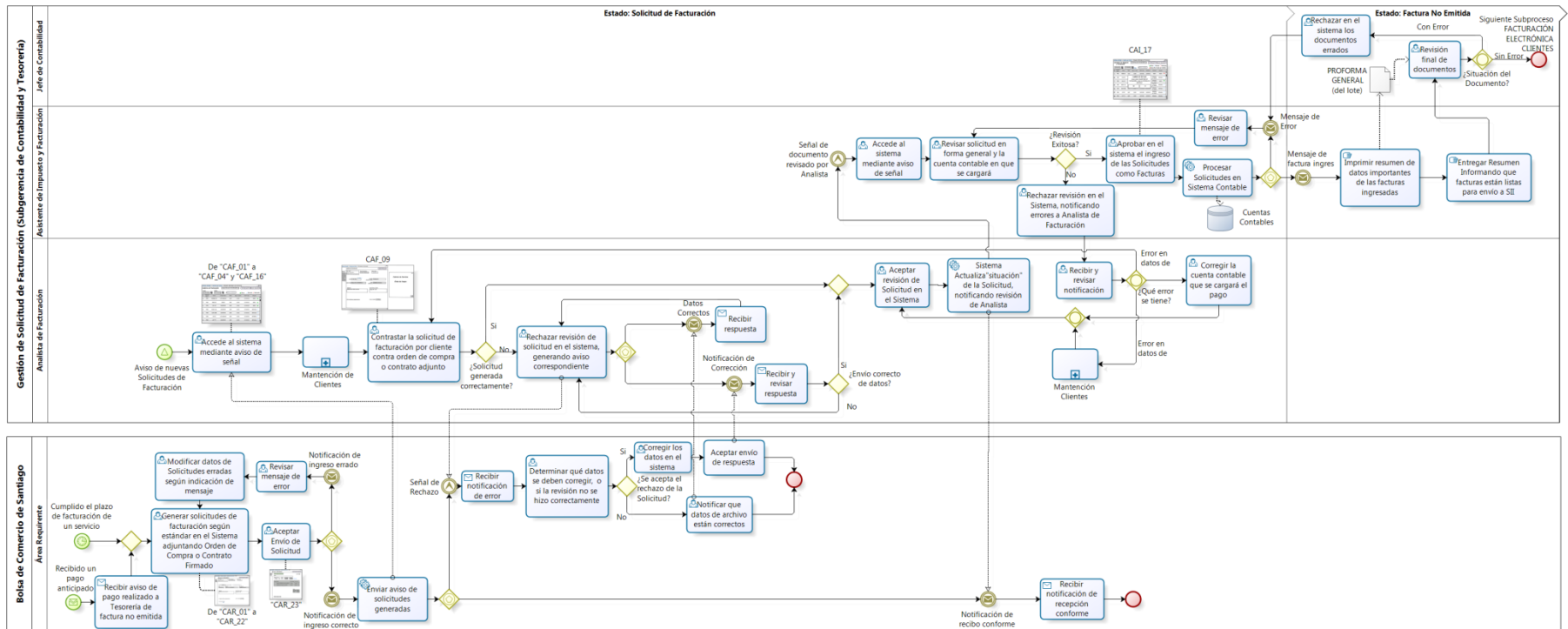






Ilustración 48: Gestión de Solicitud de Facturación

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE SOLICITUD DE FACTURACIÓN”

-  **Jefe de Contabilidad**
-  **Asistente de Impuesto y Facturación**
-  **Analista de Facturación**
-  **Área Requirente**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

Aviso de nuevas Solicitudes de Facturación

En el PC del Analista se genera la señal (cuadro de aviso con link) que le permite acceder al sistema en la sección de Resumen de Solicitudes de Facturación.

Accede al sistema mediante aviso de señal

Luego de recibir la señal en su PC, accede al sistema en sección de Solicitudes de Facturación, para visualizar el Listado Resumen de Solicitudes Facturación.

Ejecutantes: Analista de Facturación

Mantención de Clientes

Subproceso que permite tener datos actualizados y fidedignos para generar las facturas. Ver las tareas del subproceso en "Mantención de Clientes"

Ejecutantes: Analista de Facturación

Contrastar la solicitud de facturación por cliente contra orden de compra o contrato adjunto

Se abren los archivos adjuntos y se verifican que coincidan los valores de precio y cantidad por ítems facturados. Si no existe orden de compra o contrato, se puede adjuntar una autorización y detalle del acuerdo llegado con el cliente, de lo contrario esta validación no será exitosa.

Ejecutantes: Analista de Facturación

¿Solicitud generada correctamente?

¿Coinciden los valores ingresados con lo estipulado en los contratos, órdenes de compra y autorizaciones correspondientes a los servicios prestados?

No: Rechazar revisión de solicitud en el sistema, generando aviso correspondiente; **Si:** Aceptar revisión de Solicitud en el Sistema.

Rechazar revisión de solicitud en el sistema, generando aviso correspondiente

Si lo ingresado en el documento digital no corresponde a lo expuesto en la documentación oficial de contratos u órdenes de compra adjuntas, se rechaza la Solicitud de Facturación en el sistema, notificándose automáticamente al Área Requirente.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Notificación de Corrección



Recibir y revisar respuesta

Se recibe la respuesta y se revisan los datos con explicación de qué datos se corrigieron.

Ejecutantes: Analista de Facturación.



¿Envío correcto de datos?

No: Rechazar revisión de solicitud en el sistema, generando aviso correspondiente; **Si:** Aceptar revisión de Solicitud en el Sistema.



Aceptar revisión de Solicitud en el Sistema

El Analista acepta en el sistema la revisión, cambiándole la situación a la Solicitud, siendo ahora "Solicitud de Facturación, Revisada por Analista". Con esto, queda visible para los demás usuarios del proceso que el Analista ha terminado su labor con el documento en cuestión.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Sistema Actualiza "situación" de la Solicitud, notificando revisión de Analista

En los "Listado Resumen" que se tienen para ver estados y situaciones de cada documento, se indica que el Analista (primero en el flujo de trabajo) ha terminado su trabajo. Indicando con esto que pueden comenzar otros. Además se indica al Área Requirente que se recibió conforme.

Ejecutantes: Software



Señal de documento revisado por Analista

Descripción

En el PC del Asistente se genera la señal que le permite acceder al sistema (cuadro de aviso con link) en la sección de Resumen de Solicitudes de Facturación.



Revisar solicitud en forma general y la cuenta contable en que se cargará

El Asistente accede al sistema y en su "Listado Resumen" le aparecerán aquellas Solicitudes de Facturación que han sido previamente revisadas por el Analista. Las va abriendo una a una, y revisando en forma general, para chequear en primer lugar que el Analista revisó bien, y en segundo lugar revisa las cuentas contables, que generarán los ingresos por líneas de negocio (entre otras cosas).

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



¿Revisión Exitosa?

Si la revisión de las solicitudes no presenta problemas respecto a lo que se revisó, continuará el proceso en forma normal. Si no se debe rechazar, notificando a Analista.

Si: Aprobar en el sistema el ingreso de las Solicitudes como Facturas; **No:** Rechazar en el sistema los documentos errados.



Aprobar en el sistema el ingreso de las Solicitudes como Facturas

El Asistente acepta la revisión en el Sistema, aceptando con ello el cambio de estado del documento. En caso excepcional, si la revisión no se termina por alguna razón, se puede guardar en el sistema, para un continuar luego con ella.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Procesar Solicitudes en Sistema Contable

El sistema ingresa la factura a la contabilidad de la empresa, generándose una "Cuenta por Cobrar", y el documento pasa del "Listado Resumen de Solicitudes de Facturación al listado resumen de Facturas no Emitidas, en situación de Revisadas por Analista y Asistente.

Ejecutantes: Software



Mensaje de Error

Si el sistema arroja algún error al generar el documento, por ejemplo falta un dato del Cliente, se notifica en un mensaje



Revisar mensaje de error

Se revisa el mensaje con el origen del error, para luego volver a revisar las Solicitudes de Facturación.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Imprimir resumen de datos importantes de las facturas ingresadas

Se imprime la PROFORMA de lote con los datos importantes, para mayor visualización en revisión final de Jefe de Contabilidad.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Entregar Resumen Informando que facturas están listas para envío a SII

Se le lleva la hoja de la PROFORMA, con los datos de las solicitudes del lote. Se le notifica que el proceso de revisión ha concluido con éxito.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Revisión final de documentos

Se revisa en forma general, con juicio experto, la PROFORMA física, y los datos de los documentos en el sistema. Los montos deben estar en los rangos y valores que corresponden según expertis del Jefe de Contabilidad. Las fechas, cuentas contables y glosas deben estar en concordancia con el servicio prestado.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



¿Situación del Documento?

Las Facturas No Emitidas que presenten algún error serán rechazadas, y las que aprueben la revisión de Jefe de Contabilidad serán enviadas a SII, en la siguiente actividad.

Con Error: Rechazar en el Sistema lo documentos errados; Sin Error: Siguiendo Subproceso FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CLIENTES



Siguiente Subproceso FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CLIENTES

Concluye el proceso y da paso al proceso de Facturación Electrónica



Rechazar en el sistema los documentos errados

Se rechazan los documentos y se escribe un mensaje de error, para notificar cuales son los problemas encontrados.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Rechazar revisión en el Sistema, notificando errores a Analista de Facturación

El Asistente rechaza el documento, señalando claramente las causas (en recuadro para ello en el sistema).

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Recibir y revisar notificación

Ejecutantes: Analista de Facturación



¿Qué error se tiene?

Error en datos de Cliente: Contrastar la solicitud de facturación por cliente contra orden de compra o contrato adjunto; Mantención Clientes; Error en datos de Solicitud:



Mantención Clientes

Subproceso que permite tener datos actualizados y fidedignos para generar las facturas. Ver las tareas del subproceso en "Mantención de Clientes"

Ejecutantes: Analista de Facturación



Corregir la cuenta contable que se cargará el pago

Ejecutantes: Analista de Facturación



Recibir respuesta

Se recibe el rechazo de la notificación de error, con las justificaciones expuestas en el sistema.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Cuentas Contables

Se registran como cuentas por cobrar en las Bases de Datos de Contabilidad

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G



De "CAF_01" a "CAF_04" y "CAF_16"



CAF_09



CAI_17

Estados



Estado: Solicitud de Facturación



Estado: Factura No Emitida

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Elementos del proceso



Cumplido el plazo de facturación de un servicio



Recibido un pago anticipado



Generar solicitudes de facturación según estándar en el Sistema adjuntando Orden de Compra o Contrato Firmado

Con los datos de los contratos u órdenes de compra, y los datos de los servicios entregados, el Área Requirente ingresa los datos de la Solicitud de Facturación. Se deben importar los datos del cliente que se le factura, seleccionándolo en el campo destinado para ello. Si no existe en base de dato, se debe crear el Cliente con información básica, para que luego el Área de Facturación pueda completar los datos del cliente y mantener la base de datos.

Las Solicitudes de Facturación deben ser autorizadas por el PERFIL asignado en el sistema para esto (puede ser creada por un perfil distinto, pero debe pasar por la autorización del perfil autorizado).

Ejecutantes: Área Requirente



Aceptar Envío de Solicitud

Se procesan las solicitudes para verificar autorizaciones en línea de los PERFILES autorizados, validez de los RUT, campos completos y otros posibles errores. Al procesa las solicitudes se genera un reporte de Resumen de Solicitudes de Facturación, que contiene al lote de solicitudes.

Ejecutantes: Área Requirente



Notificación de ingreso errado

Se notifica de error en ingreso. Pueden faltar campos que llenar, RUT no válidos, archivos adjuntos no válidos o no adjuntos, y otros posibles errores



Revisar mensaje de error

Según el mensaje generado anteriormente, se verifican los campos que se deben modificar



Modificar datos de Solicitudes erradas según indicación de mensaje

Se corrigen los campos errados o faltos de información.



Notificación de ingreso correcto

EL sistema indica que solicitudes han sido ingresadas correctamente.



Enviar aviso de solicitudes generadas

El sistema avisa sobre solicitudes generadas, para ser procesadas por el Área de Facturación. Envía un alerta a perfil de Analista



Notificación de recibo conforme

El sistema indica que la solicitud está revisada por el Analista de Facturación



Señal de Rechazo

El sistema indica que la revisión no ha sido exitosa, y la situación de la solicitud deja de ser ENVIADA, y se marca como RECHAZADA.



Recibir notificación de error

El encargado de temas relacionados a la facturación recibe la el aviso en el sistema de solicitud rechazada.



Determinar qué datos se deben corregir, o si la revisión no se hizo correctamente

El encargado de realizar la Solicitud de Facturación del Área Requirente, revisa el aviso de error y determina respuesta.



¿Se acepta el rechazo de la Solicitud?

Si: Corregir los datos en el sistema, **No:** Notificar que datos de archivo están correctos



Corregir los datos en el sistema

Se modifican los datos según mensaje de error detectado, escrito por Analista.

Ejecutantes: Área Requirente



Aceptar envío de respuesta

Se re-envía solicitud, para su nueva corrección, pero ahora con los datos corregidos según el mensaje de rechazo.

Ejecutantes: Área Requirente



Recibir aviso de pago realizado a Tesorería de factura no emitida

En algunas ocasiones el cliente paga servicios que no le han sido facturados. Esto ocurre porque la mayoría de los servicio de la Bolsa de Comercio de Santiago son del tipo suscripciones o mensualidades, teniéndose clientes estables y permanentes.

El Área Requirente es la encargada de generar las solicitudes de facturación, y por ende, el mensaje desde Tesorería de pago recibido, se recibe como input del proceso y gatillador del mismo. Se recibe un mail que indica el pago.



Elemento de Término de Proceso

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G



De "CAR_01" a "CAR_22"



CAR_23

6.1.23 Rediseño a Proceso de Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito

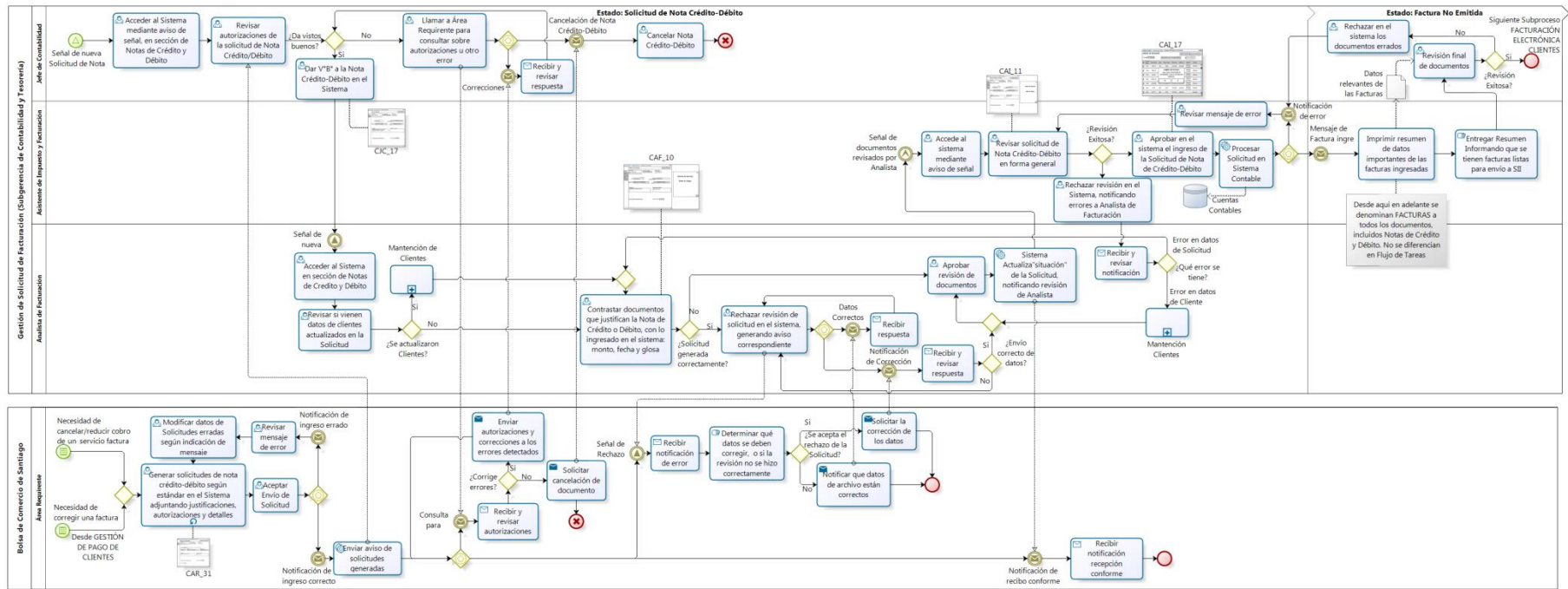






Ilustración 49: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE SOLICITUD DE NOTAS DE CRÉDITO Y DÉBITO”

-  **Jefe de Contabilidad**
-  **Asistente de Impuesto y Facturación**
-  **Analista de Facturación**
-  **Área Requirente**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

Señal de nueva Solicitud de Nota Crédito o Débito

En el PC del Jefe de Contabilidad se genera la señal que le permite acceder al sistema en la sección de Resumen de Solicitudes de Notas de Crédito, o el análogo de Notas de Débito

Acceder al Sistema mediante aviso de señal, en sección de Notas de Crédito y Débito

Luego de recibir la señal en su PC, el Jefe de Contabilidad accede al sistema en sección de Notas de Crédito y Débito, para visualizar el Listado Resumen de Solicitudes Notas de Débito, o el de Notas de Crédito.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad

Revisar autorizaciones de la solicitud de Nota Crédito/Débito

Se revisa la procedencia y motivo de la nota de crédito o débito. Debe venir adjunta la justificación y autorización desde el Área Requirente.

Jefe de Contabilidad

Ejecutantes: **¿Da vistos buenos?**

Las justificaciones del documento, permiten autorizar su ingreso dadas las políticas internas de determinación de causas válidas de corrección o anulación de facturas.

Si: Dar V°B° a la Nota Crédito-Débito en el Sistema; No: Llamar a Área Requirente para consultar sobre autorizaciones u otro error.

Llamar a Área Requirente para consultar sobre autorizaciones u otro error

Se llama al responsable del Área Requirente informando la no autorización, notificándole la causa y solicitando mayor información en caso de que sea necesario. En caso de que no se pueda autorizar el documento bajo ninguna circunstancia, se conversa con Área Requirente, para su rechazo.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad

Correcciones

Información faltante es enviada por mail, o se aclara la existente en la conversación telefónica.



Dar V°B° a la Nota Crédito-Débito en el Sistema

En el proceso se autoriza el visto bueno. Esto genera un "OK" en el Listado Resumen de Solicitudes de Notas de Débito (o Crédito).

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Señal de nueva Solicitud de Nota Crédito o Débito



Acceder al Sistema en sección de Notas de Crédito y Débito

Luego de recibir la señal en su PC, el Analista de Facturación accede al sistema en sección de Notas de Crédito y Débito, para visualizar el Listado Resumen de Solicitudes Notas de Débito, o el de Notas de Crédito.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Revisar si vienen datos de clientes actualizados en la Solicitud

Como responsable de mantener la Base de Datos de Clientes, verifica si se debe actualizar los datos del Cliente en cuestión.

Ejecutantes: Analista de Facturación



¿Se actualizaron Clientes?

Si existen cambios o faltan datos de algún Cliente, realizará el subproceso de mantención de Clientes. Si no, el proceso continuará en las revisiones de este perfil.

Si: Mantención de Clientes; No: Contrastar documentos que justifican la Nota de Crédito o Débito, con lo ingresado en el sistema: monto, fecha y glosa



Mantención de Clientes

Subproceso que permite tener datos actualizados y fidedignos para generar las facturas. Ver las tareas del subproceso en "Mantención de Clientes"

Ejecutantes: Analista de Facturación



Contrastar documentos que justifican la Nota de Crédito o Débito, con lo ingresado en el sistema: monto, fecha y glosa

Se selecciona el documento en cuestión para revisar la factura asociada que se corrige, en conjunto con las órdenes de compra o contratos que están involucrados en la realización de la Nota de Crédito o Débito.



¿Solicitud generada correctamente?

No: Rechazar revisión de solicitud en el sistema, generando aviso correspondiente; Si: Aprobar revisión de documentos.



Rechazar revisión de solicitud en el sistema, generando aviso correspondiente

Si lo ingresado en el documento digital no corresponde a lo expuesto en las justificaciones (autorizadas por el Jefe de Contabilidad), se rechaza la Nota en el sistema, notificándose automáticamente al Área Requirente.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Datos Correctos



Recibir y revisar respuesta

Se recibe la respuesta y se revisan los datos con explicación de qué datos se corrigieron.

Ejecutantes: Analista de Facturación



¿Envío correcto de datos?

No: Rechazar revisión de solicitud en el sistema, generando aviso correspondiente; **Si:** Aprobar revisión de documentos.



Aprobar revisión de documentos

Se acepta la revisión de la Nota en el sistema.



Sistema Actualiza "situación" de la Solicitud, notificando revisión de Analista

En los "Listado Resumen" que se tienen para ver estados y situaciones de cada documento, se indica que el Analista (primero en el flujo de trabajo) ha terminado su trabajo. Indicando con esto que pueden comenzar otros. Además se indica al Área Requiriente que se recibió conforme.

Ejecutantes: Software



Señal de documentos revisados por Analista

En el PC del Asistente se genera la señal que le permite acceder al sistema en la sección de Resumen de Solicitudes de Notas de Crédito, o el análogo de Notas de Débito



Accede al sistema mediante aviso de señal

En el PC del Asistente se genera la señal que le permite acceder al sistema en la sección de Resumen de Solicitudes de Notas de Crédito, o el análogo de Notas de Débito

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Revisar solicitud de Nota Crédito-Débito en forma general

El Asistente accede al sistema y en su "Listado Resumen de Notas de Crédito" (o Débito) le aparecerá señalado la Nota que ha sido previamente revisada por el Analista. La abre y revisa en forma general, para chequear en primer lugar que el Analista revisó bien, y en segundo lugar revisa las cuentas contables, que generarán los ingresos por líneas de negocio (entre otras cosas).

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Aprobar en el sistema el ingreso de la Solicitud de Nota de Crédito-Débito

El Asistente acepta la revisión en el Sistema, aceptando con ello el cambio de estado del documento. En caso excepcional, si la revisión no se termina por alguna razón, se puede guardar en el sistema, para continuar luego con ella.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación.

Procesar Solicitud en Sistema Contable

El sistema ingresa la factura a la contabilidad de la empresa, generándose una "Cuenta por Cobrar", y el documento pasa del "Listado Resumen de Solicitudes de Nota Crédito" al listado "Resumen de Notas Crédito no Emitidas", en situación de Revisadas por Analista y Asistente.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación

Elemento

Se espera el evento de que la interfaz indique "carga exitosa" o "Error"

Notificación de error

La interfaz indica que ha habido algún problema en la carga.

Revisar mensaje de error

Se revisa el mensaje con el origen del error, para luego volver a revisar las Solicitudes de Notas de Crédito o Débito

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación

Mensaje de Factura ingresada correctamente

Imprimir resumen de datos importantes de las facturas ingresadas

Se imprime la PROFORMA (puede ser del lote de últimos documentos) con los datos importantes, para mayor visualización en revisión final de Jefe de Contabilidad.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación

Entregar Resumen Informando que se tienen facturas listas para envío a SII

Descripción

Se le lleva la hoja de la PROFORMA, con los datos de las solicitudes del lote. Se le notifica que el proceso de revisión ha concluido con éxito.

Ejecutantes: Analista de Facturación

Revisión final de documentos

Se revisa en forma general, con juicio experto, la PROFORMA física, y los datos de los documentos en el sistema. Los montos deben estar en los rangos y valores que corresponden según expertis del Jefe de Contabilidad. Las fechas, cuentas contables y glosas deben estar en concordancia con lo justificado como nota de crédito o débito.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad

¿Revisión Exitosa?

¿Se encuentra un error en la revisión final del Jefe de Contabilidad?

No: Rechazar en el sistema los documentos errados; Si: Siguiendo proceso de Facturación Electrónica a Clientes.

Rechazar en el sistema los documentos errados

Se rechazan los documentos y se escribe un mensaje de error, para notificar cuales son los problemas encontrados.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Rechazar revisión en el Sistema, notificando errores a Analista de Facturación

El Asistente rechaza el documento, señalando claramente las causas (en recuadro para ello en el sistema).

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



¿Qué error se tiene?

Error en datos de Cliente: Mantención Clientes; Error en datos de Solicitud: Contrastar documentos que justifican Nota de Crédito o Débito con el ingreso en el sistema.



Mantención Clientes



Cancelación de Nota Crédito-Débito

Descripción

Se acuerda en la conversación telefónica la cancelación de la Nota.



Cancelar Nota Crédito-Débito

Se rechaza en el sistema la Nota de Crédito o Débito, cancelando el proceso.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Elemento de Término por error.



Cuentas Contables

Se actualizan las cuentas por cobrar en las Bases de Datos de Contabilidad



Siguiente Subproceso FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G



CAI_17



CJC_17



CAF_10



CAI_11

Estados



Estado: Solicitud de Nota Crédito-Débito



Estado: Factura No Emitida

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Elementos del proceso



Necesidad de corregir una factura mal emitida



Necesidad de cancelar/reducir cobro de un servicio facturado



Generar solicitudes de nota crédito-débito según estándar en el Sistema adjuntando justificaciones, autorizaciones y detalles

Con los datos de la situación que a presenta la necesidad de realización de una corrección de una factura, el Área Requirente digita y genera la Solicitud de Nota de Crédito o Débito (según el signo negativo o positivo de la corrección, respectivamente). Se deben seleccionar los datos del Cliente que se le facturó.

Las Solicitudes de Notas de Crédito o Débito deben ser autorizadas por el PERFIL asignado en el sistema para esto (pueden ser creada por un perfil distinto, pero debe pasar por la autorización del perfil autorizado).

Ejecutantes: Área Requirente



Notificación de ingreso errado

Se notifica de error en ingreso. Pueden faltar campos que llenar, RUT no válidos, archivos adjuntos no válidos o no adjuntos, y otros posibles errores.



Revisar mensaje de error

Según el mensaje generado anteriormente, se verifican los campos que se deben modificar

Ejecutantes: Área Requirente



Modificar datos de Solicitudes erradas según indicación de mensaje

Se corrigen los campos errados o faltos de información.

Ejecutantes: Área Requirente



Enviar aviso de solicitudes generadas

El sistema avisa sobre solicitudes generadas, para ser procesadas por el Área de Facturación. Envía un alerta a perfil de Jefe de Contabilidad

Ejecutantes: Área Requirente



Recibir notificación recepción conforme

El Área Requirente se asegura que su solicitud ha sido recibida y será administrada por el Área de Facturación.

Ejecutantes: Área Requirente



Recibir y revisar autorizaciones u otro posible error

El encargado de temas relacionados a la facturación recibe la llamada o el aviso en el sistema de solicitud rechazada.

Ejecutantes: Área Requirente



¿Corrige errores?

Si: Enviar autorizaciones y correcciones a los errores detectados; **No:** Solicitar cancelación de documento.



Enviar autorizaciones y correcciones a los errores detectados

Se entrega documentación faltante.

Ejecutantes: Área Requirente



Recibir notificación de error

El perfil asignado por el Área Requirente, recibe señal y accede al sistema.

Ejecutantes: Área Requirente



Determinar qué datos se deben corregir, o si la revisión no se hizo correctamente

El encargado de realizar la Solicitud de Nota crédito o débito del Área Requirente, revisa el aviso de error y determina respuesta.

Ejecutantes: Área Requirente



¿Se acepta el rechazo de la Solicitud?

Si: Solicitar la corrección de los datos; **No:** Notificar que datos de archivo están correctos.



Notificar que datos de archivo están correctos

Se notifica en sistema que los datos están correctos. Se rechaza el "rechazo" de la Solicitud.

Ejecutantes: Área Requirente



Solicitar la corrección de los datos

Se responde que se deben modificar los datos del sistema según lo que los documentos de detalles de facturación (servicios prestados) indican.

Ejecutantes: Área Requirente



Solicitar cancelación de documento

Se acuerda la cancelación del documento.

Ejecutantes: Área Requirente



Elemento de Terminación de Proceso

Interfaz para ver en detalle en ANEXO G:



CAR_31

6.1.24 Rediseño a Proceso de Facturación Electrónica a Clientes

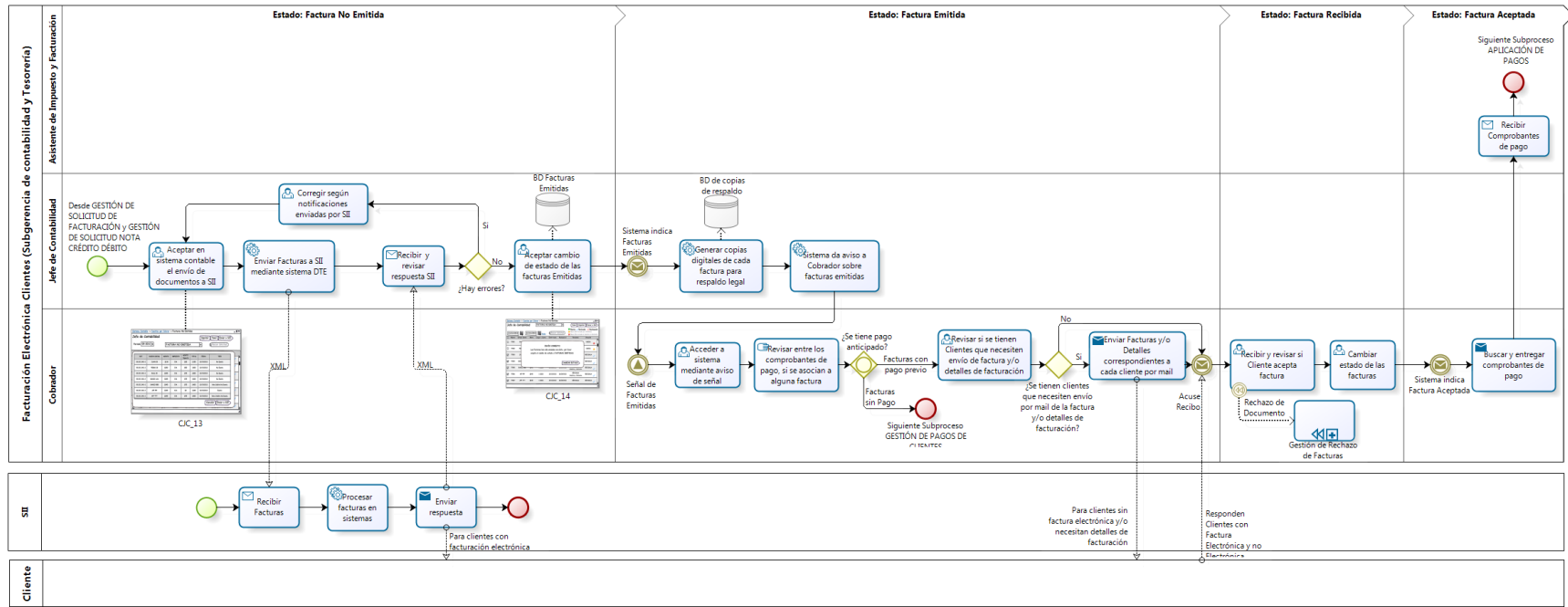


Ilustración 50: Facturación Electrónica a Clientes

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “FACTURACIÓN ELECTRÓNICA A CLIENTES”



Jefe de Contabilidad



Asistente de Impuesto y Facturación



Cobrador

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso



Desde **GESTIÓN DE SOLICITUD DE FACTURACIÓN** y **GESTIÓN DE SOLICITUD NOTA CRÉDITO DÉBITO**



Aceptar en sistema contable el envío de documentos a SII

Desde el sistema se envían los datos de las facturas. Para ello el rol ejecutante debe aceptar en el sistema el envío de las "facturas no emitidas".

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Enviar Facturas a SII mediante sistema DTE

Una vez que se ha aceptado el envío de las facturas, el sistema interno se conecta con el DTE, que comunica con el SII. Con esta conexión se transmiten los datos en formato XML.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Recibir y revisar respuesta SII

Se recibe la respuesta que el SII genera, una vez procesadas las facturas electrónicas en sus sistemas.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



¿Hay errores?

¿El SII ha encontrado algún error en los datos enviados para las facturaciones?

Si: Corregir según notificaciones enviadas por SII; **No:** Aceptar cambio de estado de las facturas Emitidas.



Generar copias digitales de cada factura para respaldo legal

El sistema actualiza la BD de respaldo de los documentos digitales emitidos. Es una copia de respaldo legal respecto a lo que se tiene en el sistema central.

Ejecutantes: Software



Revisar entre los comprobantes de pago, si se asocian a alguna factura

Algunas de las solicitudes se realizan después de haber recibido un pago, es decir algunos pagos se efectúan antes de que se facture. En estos casos, los comprobantes de pago son almacenados por Cobrador, quien debe verificar si una de las nuevas facturas corresponde a este caso. De ser así no deberá ir a Aplicación de Pago.

Ejecutantes: Cobrador



¿Se tiene pago anticipado?

¿Existen comprobantes que indiquen que se ha pagado alguna factura?

Facturas sin Pago: Siguiendo Subproceso Gestión de Pago de Clientes; Facturas con pago previo: Revisar si se tienen Clientes que necesiten envío de factura y/o detalles de facturación.



Sistema da aviso a Cobrador sobre facturas emitidas

Se genera una alerta en PC de Cobrador sobre facturas emitidas.

Ejecutantes: Software



Corregir según notificaciones enviadas por SII

Se modifican los datos que el SII, no ha podido procesar o ha encontrado un error

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Aceptar cambio de estado de las facturas a Emitidas

Se acepta el envío exitoso de las Facturas, cambiando el estado a Facturas Emitidas en el sistema. Con este cambio de estado, las facturas quedan generadas como documento digital completo, con fecha de emisión y código de barra que el SII entrega como sello.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Sistema indica Facturas Emitidas



Señal de Facturas Emitidas



Acceder a sistema mediante aviso de señal

Luego de recibir la señal en su PC, el Cobrador accede al sistema en sección de Cuentas por Cobrar, para visualizar el Listado Resumen de Facturas Emitidas.

Ejecutantes: Cobrador



Revisar si se tienen Clientes que necesiten envío de factura y/o detalles de facturación

Algunos Clientes, que por su experiencia el Cobrador conoce de antemano, solicitan el envío de detalles de facturación se le debe enviar esta documentación por mail. También los Clientes que no tiene facturación electrónica, se les enviará por mail su factura y detalles.

Ejecutantes: Cobrador



¿Se tienen clientes que necesiten envío por mail de la factura y/o detalles de facturación?

Se le enviará la factura por mail con los detalles correspondientes a todo Cliente que lo necesite.

Si: Acuse Recibo; No: Enviar Facturas y/o Detalles correspondientes a cada cliente por mail.



Enviar Facturas y/o Detalles correspondientes a cada cliente por mail

Se le manda por mail los Detalles de Facturación y Facturas, que desde el mismo sistema se tiene la opción de envío.

Ejecutantes: Cobrador



Acuse Recibo



Recibir y revisar si Cliente acepta factura

El Cobrador verifica en el sistema el recibo de los documentos, sea por envío de mail o por envío de facturación electrónica, mediante el sistema DTE del SII. Puede encontrarse en esto, que algún Cliente rechaza la factura, gatillando el proceso de Gestión de Rechazo de Facturas.

Ejecutantes: Cobrador



Cambiar estado de las facturas

El Cobrador acepta en el sistema la completitud de su labor, al dar visto bueno de que las facturas están recepcionadas.

Ejecutantes: Cobrador



Sistema indica Factura Aceptada



Buscar y entregar comprobantes de pago

Para el envío de los documentos de pago

Ejecutantes: Cobrador



Recibir Comprobantes de pago

Se reciben los Comprobantes de Pagos de las Facturas que se han realizado luego de recibirse un pago anticipado. El Analista se dispone entonces a ingresar el pago en el sistema. Los comprobantes vienen ya con el visto bueno de pago del Tesorero.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Gestión de Rechazo de Facturas

Cuando algún Cliente rechaza la factura, se deberá iniciar el proceso de Gestión de Rechazo de Factura, con la finalidad de solucionar el problema. Se puede corregir mediante Nota de Crédito o Débito, si la factura estuviera errónea, o aclararle al Cliente que la factura que la factura es correcta, en caso de determinarse así.



BD de copias de respaldo



BD Facturas Emitidas



Siguiente Subproceso GESTIÓN DE PAGOS DE CLIENTES



Siguiente Subproceso APLICACIÓN DE PAGOS

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G



CJC_13



CJC_14

Estados



Estado: Factura Recibida



Estado: Factura Aceptada

SII

Elementos del proceso



Elemento



Recibir Facturas

Los sistemas de SII reciben las facturas mediante el sistema DTE.

Ejecutantes: SII



Procesar facturas en sistemas

Los sistemas del SII procesan las facturas, y validan datos como RUT, giros comerciales, y otros. Si se cumple que los datos son válidos, la factura se convierte oficialmente en "factura emitida".

Ejecutantes: SII



Enviar respuesta

Luego del procesamiento de las facturas, el SII genera una respuesta, que dependiendo de la validación de los datos, será positiva o negativa. En caso de ser negativa, se describe qué datos están inválidos, y qué tipo de error está asociado a ellos. Por ejemplo, un RUT inválido.

Ejecutantes: SII



Elemento de Término de Proceso

6.1.25 Rediseño a Proceso de Gestión de Pago de Clientes

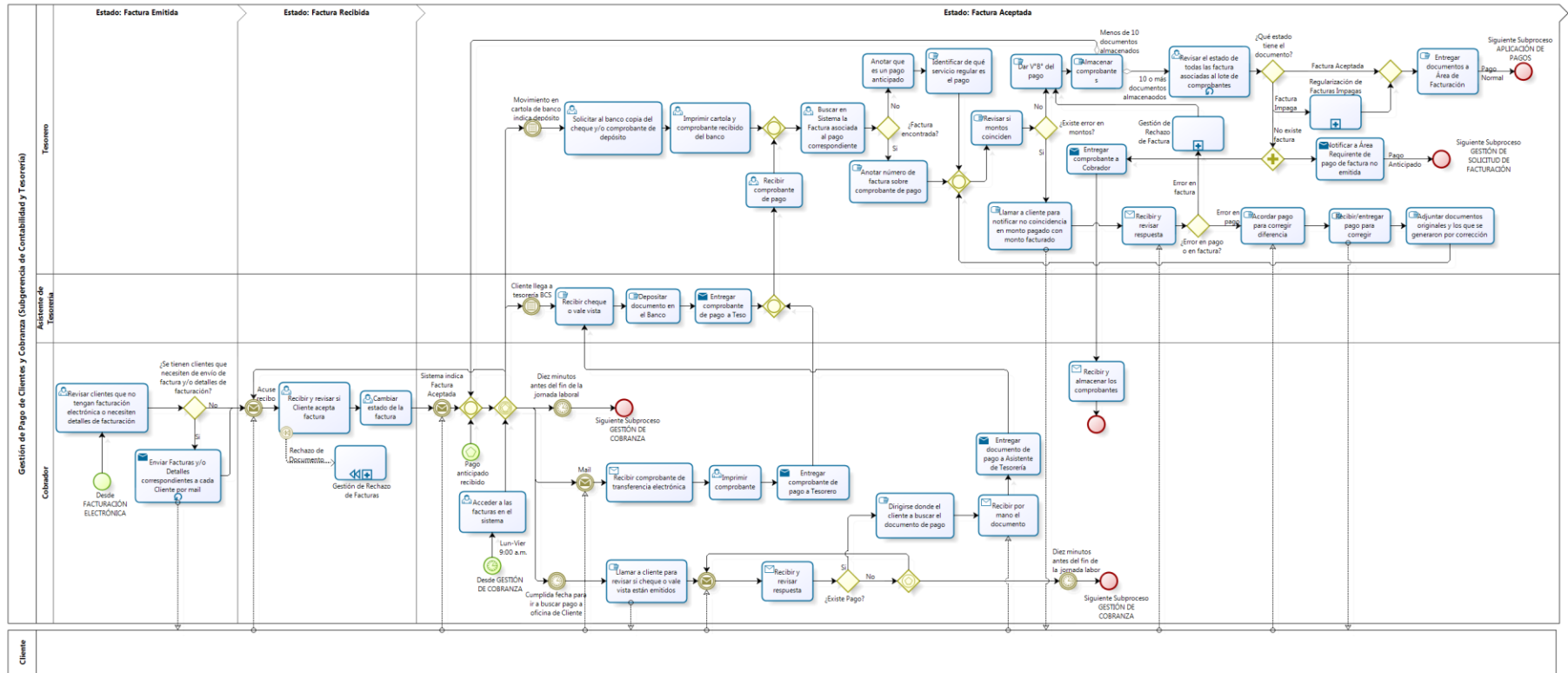


Ilustración 51: Gestión de Pago de Clientes

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “FACTURACIÓN ELECTRÓNICA A CLIENTES”



Tesorero



Asistente de Tesorería



Cobrador

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso



Desde FACTURACIÓN ELECTRÓNICA



Revisar clientes que no tengan facturación electrónica o necesiten detalles de facturación

Algunos Clientes, que por su experiencia el Cobrador conoce de antemano, solicitan el envío de detalles de facturación se le debe enviar esta documentación por mail. También los Clientes que no tiene facturación electrónica, se les enviará por mail su factura y detalles.

Ejecutantes: Cobrador



¿Se tienen clientes que necesiten de envío de factura y/o detalles de facturación?

Si: Enviar Facturas y/o Detalles correspondientes a cada Cliente por mail; **No:** Acuse recibo.



Enviar Facturas y/o Detalles correspondientes a cada Cliente por mail

Se le manda por mail los Detalles de Facturación y Facturas, que desde el mismo sistema se tiene la opción de envío.

Ejecutantes: Cobrador



Acuse recibo



Recibir y revisar si Cliente acepta factura

El Cobrador verifica en el sistema el recibo de los documentos, sea por envío de mail o por envío de facturación electrónica, mediante el sistema DTE del SII. Puede encontrarse en esto, que algún Cliente rechaza la factura, gatillando el proceso de Gestión de Rechazo de Facturas.

Ejecutantes: Cobrador



Cambiar estado de la factura

El Cobrador acepta en el sistema la completitud de su labor, al dar visto bueno de que las facturas están recepcionadas y aceptadas por el Cliente.

Ejecutantes: Cobrador



Mail

Llega un mail con el comprobante de transferencia electrónica, que un cliente a efectuado.



Recibir comprobante de transferencia electrónica

Se recibe el comprobante de transferencia electrónica vía mail.

Ejecutantes: Cobrador



Imprimir comprobante

Se imprime el mail y documentos adjuntos si hubiere. Con ello se tiene el comprobante de pago que servirá para el registro de los pagos en el sistema contable.

Ejecutantes: Cobrador



Entregar comprobante de pago a Tesorero

Indicando la procedencia del pago, se le entrega en su oficina el comprobante de pago al cobrador, quien tiene la labor de asociar la factura al comprobante.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Recibir comprobante de pago

Indicando la procedencia del pago, se le entrega en su oficina el comprobante de pago al cobrador, quien tiene la labor de asociar la factura al comprobante.

Ejecutantes: Tesorero



Buscar en Sistema la Factura asociada al pago correspondiente

Con los comprobantes en la mano, el Tesorero busca la factura correspondiente en el sistema (Busca al filtrar por monto). El comprobante y la factura deben coincidir por montos y clientes para poder correlacionarlos. En esta labor el Tesorero tiene expertis, por lo que reconoce fácilmente la mayoría de las facturas dependiendo de los montos y de los clientes.

Ejecutantes: Cobrador



¿Factura encontrada?

La decisión determina si éste es un pago anticipado, o la factura ya ha sido emitida.

Si: Anotar número de factura sobre comprobante de pago; **No:** Anotar que es un pago anticipado.



Anotar número de factura sobre comprobante de pago

Ejecutantes: Se anota el número externo de la factura por la cual está asociado el pago correspondiente al comprobante.



Revisar si montos coinciden

Con la factura (o identificación del servicio en caso pago anticipado) se tienen los montos por los cuales debiera corresponder el monto pagado.

Ejecutantes: Tesorero



¿Existe error en montos?

¿Se tienen montos distintos entre lo que se facturó y lo que se pagó?

Si: Llamar a Cliente para notificar no coincidencia en montos pagado y facturado; **No:** Dar V°B° del pago



Dar V°B° del pago

El Tesorero es el responsable de autorizar como pago válido y dar vistos buenos a los comprobantes de pago que utilizarán para registrar los pagos en el sistema, última etapa en el proceso de Facturación a Clientes. Si el documento ha pasado por todos los controles anteriores, se autoriza timbrando sobre el comprobante.

Ejecutantes: Tesorero



Almacenar comprobantes

Se almacenan los comprobantes hasta manejar un lote de unos 10 comprobantes aproximadamente. Se manejan en montones distintas aquellos que correspondan a pago anticipado, o a facturas impagas, para tener mayor falibilidad en su determinación futura (próximas tareas).

Ejecutantes: Tesorero

Menos de 10 documentos almacenados: Revisar el estado de todas las factura asociadas al lote de comprobantes

Condición: Antes de las 15:00 Hrs.

10 o más documentos almacenados: Vuelve a espera de evento de pago.

Condición: Después de las 15:00 Hrs.



Revisar el estado de todas las factura asociadas al lote de comprobantes

Con un lote formado, se revisan los estados en que se encuentran las facturas que corresponden a los comprobantes, o si no se encuentran (ya se anotó sobre el comprobante y se identifican fácilmente. Para luego dictaminar el proceso que deben seguir según correspondan su caso: Factura Aceptada (caso normal), Factura Impaga y a no existencia de la factura.

Ejecutantes: Tesorero



¿Qué estado tiene el documento?

¿En qué caso se encuentra cada documento: Con Factura Aceptada, con Factura Impaga o no se tiene Factura?

Factura Aceptada: Entregar documentos a Área de Facturación; No existe factura: Regularización de Facturas Impagas



Regularización de Facturas Impagas

Si se recibe el pago de una factura que estaba Impaga, debe iniciarse el proceso de Regularización de Facturas Impagas.

Ejecutantes: Cobrador



Entregar documentos a Área de Facturación

Se entrega el comprobante de pago Área de Facturación a Clientes, quienes son notificados para realizar el proceso de APLICACIÓN DE PAGOS.

Ejecutantes: Tesorero



Siguiente Subproceso APLICACIÓN DE PAGOS



Notificar a Área Requirente de pago de factura no emitida

Se notifica al Área Requirente del pago recibido por el servicio ya identificado. Con esto se gatilla de manera más rápida la facturación de este servicio. El flujo continúa con el proceso de Gestión de Solicitud de Facturación.

Ejecutantes: Tesorero



Entregar comprobante a Cobrador

Los comprobantes de pago anticipado son almacenados por Cobrador, quien los asociará a la factura correspondiente para la Aplicación del Pago, pues el pago ya posee visto bueno del tesorero.

Ejecutantes: Tesorero



Recibir y almacenar los comprobantes

Se reciben los comprobantes con vistos buenos, para posteriormente asociarlos a la factura correspondiente.

Ejecutantes: Cobrador



Llamar a cliente para notificar no coincidencia en monto pagado con monto facturado

En el excepcional caso de un monto que no coincida con el que se contempla en el servicio prestado, se contacta al Cliente para resolver el problema e identificar sus causas.

Ejecutantes: Tesorero



Recibir y revisar respuesta

Se revisa si Cliente acepta su error, o se debe a un error en factura.

Ejecutantes: Tesorero



¿Error en pago o en factura?

Error en pago: Acordar pago para corregir diferencia; Error en factura: Gestión de Rechazo de Facturas.



Acordar pago para corregir diferencia

Se ponen de acuerdo para transferirse o depositarse la diferencia que se produjo por error en pago.

Ejecutantes: Tesorero



Recibir/entregar pago para corregir

Se efectúan los pagos de corrección.

Ejecutantes: Tesorero



Adjuntar documentos originales y los que se generaron por corrección

Se reúne la documentación del caso.

Ejecutantes: Tesorero



Gestión de Rechazo de Facturas

Cuando algún Cliente rechaza la factura o dice estar mal emitida, se deberá iniciar el proceso de Gestión de Rechazo de Factura, con la finalidad de solucionar el problema. Se puede corregir mediante Nota de Crédito o Débito, si la factura estuviera errónea, o aclararle al Cliente que la factura está correcta, en caso de determinarse así.



Anotar que es un pago anticipado

Sobre el comprobante de pago, se anota que se trata de pago anticipado. Con ello, luego el Cobrador lo asociará cuando le sea entregado el documento respectivo.

Ejecutantes: Tesorero



Identificar de qué servicio regular es el pago

Al ser pago anticipado, no se tiene una lista muy larga de servicios por los cuales se está realizando este pago por parte del Cliente. Se identifica, para poder darle visto bueno de pago, o rechazarlo.

Ejecutantes: Tesorero



Cumplida fecha para ir a buscar pago a oficina de Cliente

Pasado un tiempo, aproximado de dos semanas, llaga el momento de contactar al cliente



Llamar a cliente para revisar si cheque o vale vista están emitidos

Antes de ir a buscar el cheque, el tesorero verifica si está realizado. Para ello, realiza una llamada a su contraparte y le pregunta por el cheque asociado a la factura entregada días antes.

Ejecutantes: Cobrador



Recibir y revisar respuesta

Se recibe la respuesta del Cliente, y con ella se ve si se pueden ir a buscar los pagos.

Ejecutantes: Cobrador



¿Existe Pago?

¿El cliente ha generado el vale vista o cheque asociado a la factura?

Si: Dirigirse donde el cliente a buscar el documento de pago; No: Espera de aviso de pago.



Dirigirse donde el cliente a buscar el documento de pago

Se dirige donde el cliente, en busca del cheque o vale vista. (El Cobrador se moviliza en transporte público o taxi según accesibilidad el punto de llegada).

Ejecutantes: Cobrador



Recibir por mano el documento

En las oficinas correspondiente a tesorería o similares del Cliente, el Cobrador recibe el documento por mano, y generalmente se firma un recibo.

Ejecutantes: Cobrador



Entregar documento de pago a Asistente de Tesorería

En las oficinas de Tesorería de la Bolsa de Comercio de Santiago, el Cobrador llega con el documento de pago. Se lo entrega a Asistente de Tesorería, para que sea depositado en el banco.

Ejecutantes: Cobrador



Recibir cheque o vale vista

Se recibe al personal externo que trae el documento de pago. Se entrega el documento y se le firma su comprobante de entrega, antes de que se retire de la oficina.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Depositar documento en el Banco

El documento es depositado en el banco de la empresa. Guardándose luego el comprobante de depósito para usarlo como comprobante de pago en el registro de los pagos en el sistema.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Entregar comprobante de pago a Tesorero

Indicando la procedencia del pago, se le entrega en su oficina el comprobante de pago al Tesorero, quien tiene la labor de asociar la factura al comprobante.

Ejecutantes: Asistente de Tesorería



Siguiente Subproceso GESTIÓN DE SOLICITUD DE FACTURACIÓN



Diez minutos antes del fin de la jornada laboral

El 5 del mes siguiente es la fecha donde se debe efectuar el cierre del mes en curso. En esa fecha se dejan de incluir pagos y esa factura pasa al proceso de Cobranza.



Siguiente Subproceso GESTIÓN DE COBRANZA



Movimiento en cartola de banco indica depósito

Un cliente ha realizado un pago, sin mandar mail o previo aviso, y sólo puede registrarse ese evento revisando la cartola y detectando el movimiento.



Solicitar al banco copia del cheque y/o comprobante de depósito

El banco da la opción de solicitar una copia digital del documento depositado. La idea poder respaldar esa información de pago al interior de la empresa.

Ejecutantes: Tesorero



Imprimir cartola y comprobante recibido del banco

El comprobante se imprime junto a la cartola del banco, para poder posteriormente registrar el pago y respaldar el ingreso.

Ejecutantes: Tesorero



Cliente llega a tesorería BCS

Un personal de la empresa del cliente, llega a dejar por mano su documento de pago. Puede traer un cheque o vale vista. En las oficinas de tesorería de la Bolsa de Comercio de Santiago.



Acceder a las facturas en el sistema

Al comienzo de la jornada laboral, el Cobrador accederá al sistema para esperar nuevos pagos, nuevas facturas emitidas, acuses de recibo, y poderlos gestionar.

Ejecutantes: Cobrado



Desde GESTIÓN DE COBRANZA

Todos los días se comienza el proceso de Gestión de Pago de Clientes, luego de haber realizado el proceso de Gestión de Cobranza como la última actividad de la jornada laboral



Pago anticipado recibido

El proceso se gatilla al detectarse una de las opciones de pago existentes.



Gestión de Rechazo de Facturas

Cuando algún Cliente rechaza la factura o dice estar mal emitida, se deberá iniciar el proceso de Gestión de Rechazo de Factura, con la finalidad de solucionar el problema. Se puede corregir mediante Nota de Crédito o Débito, si la factura estuviera errónea, o aclararle al Cliente que la factura está correcta, en caso de determinarse así.

Estados



Estado: Factura Emitida



Estado: Factura Recibida



Estado: Factura Aceptada

6.1.26 Rediseño a Proceso de Gestión de Cobranza

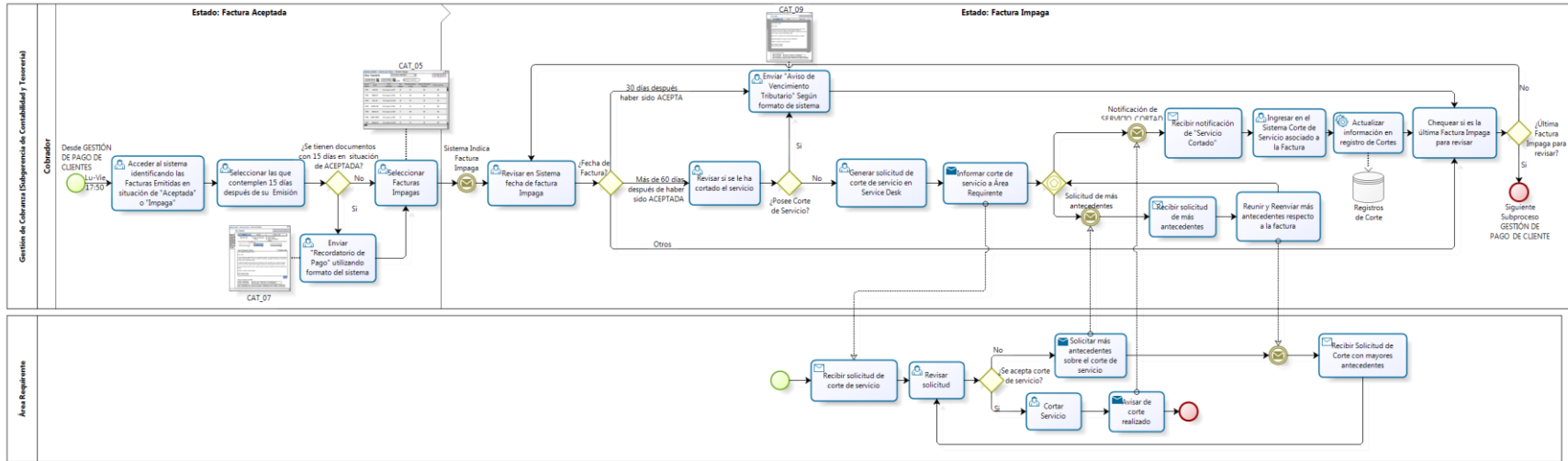


Ilustración 52: Gestión de Cobranza

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE COBRANZA”

 **Cobrador**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

 **Desde GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES**

 **Acceder al sistema identificando las Facturas Emitidas en situación de "Aceptada" o "Impaga"**

Comienza el proceso de Cobranza accediendo a las Facturas Emitidas, en el "Listado resumen de Facturas Emitidas". También se consideran las Notas de Débito.

Ejecutantes: Cobrador

 **Seleccionar las que contemplen 15 días después de su Emisión**

Se filtra el Listado Resumen, buscando aquellas que tienen 15 días después de su emisión.

Ejecutantes: Cobrador

 **¿Se tienen documentos con 15 días en situación de ACEPTADA?**

¿Se encuentran facturas que cumplan la condición?

No Seleccionar Faceras Impagas; Si: Enviar "Recordatorio de Pago" utilizando formato del sistema.

 **Seleccionar Faceras Impagas**

Se seleccionan las facturas con estado de Impagas.

Ejecutantes: Cobrador

 **Sistema Indica Factura Impaga**

 **Revisar en Sistema fecha de factura Impaga**

Se ve la fecha de la Factura Impaga, identificando los días desde haber sido ACEPTADA por el Cliente.

Ejecutantes: Cobrador

 **¿Fecha de Factura?**

Más de 60 días después de haber sido ACEPTADA: Revisar si se le ha cortado servicio;

30 días después haber sido ACEPTADA: Enviar “aviso de Vencimiento Tributario” según formato de Sistema;

Otros: Chequear si es la última Factura Impaga para revisar.

 **Chequear si es la última Factura Impaga para revisar**

Dentro del lote seleccionado de Facturas Impagas, se revisa si se tienen más facturas por revisar.

¿Última Factura Impaga para revisar?

¿Ha terminado el proceso de Gestión de Cobranza?

Si: Siguiendo Subproceso **GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES**; **No:** Revisar en sistema fecha de factura Impaga.

Siguiendo Subproceso **GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES**

Enviar "Aviso de Vencimiento Tributario" Según formato de sistema

Al seleccionar la factura en el sistema, se indica que dado el plazo de impaga, debe ser enviado el aviso de vencimiento tributario, entregando el formato y la opción de envío

Ejecutantes: Cobrador

Revisar si se le ha cortado el servicio

Se selecciona la factura en cuestión, y se ve si el servicio está cortado.

Ejecutantes: Cobrador

¿Posee Corte de Servicio?

No: Generar solicitud de corte de servicio en Service Desk; **Si:** Enviar "Aviso de Vencimiento Tributario" Según formato de sistema

Generar solicitud de corte de servicio en Service Desk

La empresa posee un sistema de administración de servicio, y a través del sistema que el rediseño contempla, se conectan los dos sistemas, entregando la opción de solicitar el corte de servicio.

Ejecutantes: Cobrador

Informar corte de servicio a Área Requirente

Se le informa al Área Requirente la situación en que se encuentra el Cliente en cuestión, informándole que se realizó la solicitud en el sistema (que ellos deben evaluar). También es informada la Alta Gerencia de la Bolsa de Comercio de Santiago.

Ejecutantes: Tesorero

Notificación de **SERVICIO CORTADO**

Recibir notificación de "Servicio Cortado"

Si la solicitud fue aprobada se le notifica al Cobrador.

Ejecutantes: Cobrador

Ingresar en el Sistema Corte de Servicio asociado a la Factura

El sistema da la opción de aprobar el corte de servicio para su registro. El Cobrador cambia la situación de la factura, al quedar como "servicio cortado".

Ejecutantes: Cobrador



Actualizar información en registro de Cortes

El sistema actualiza la base de datos de cortes de servicio.

Ejecutantes: Software



Solicitud de más antecedentes



Recibir solicitud de más antecedentes

Se recibe la notificación que se necesitan más antecedentes para cortar servicio al Cliente en cuestión. También se puede dar el caso de que no se quiera cortar servicio a un determinado Cliente.

Ejecutantes: Cobrador



Reunir y Reenviar más antecedentes respecto a la factura

Se reúnen más antecedentes para enviarlos a Área Requirente. En caso de que no se quiera cortar el servicio a un determinado cliente impago, continúa informando cada cierto periodo del no pago. Cabe aquí la determinación del criterio que se tenga con cada Cliente.

Ejecutantes: Cobrador



Enviar "Recordatorio de Pago" utilizando formato del sistema

Ejecutantes: Cobrador



Registros de Corte

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G



CAT_05



CAT_07



CAT_09

Estados



Estado: Factura Aceptada



Estado: Factura Impaga



Elemento de Término de Proceso

6.1.27 Rediseño a Proceso de Aplicación de Pago

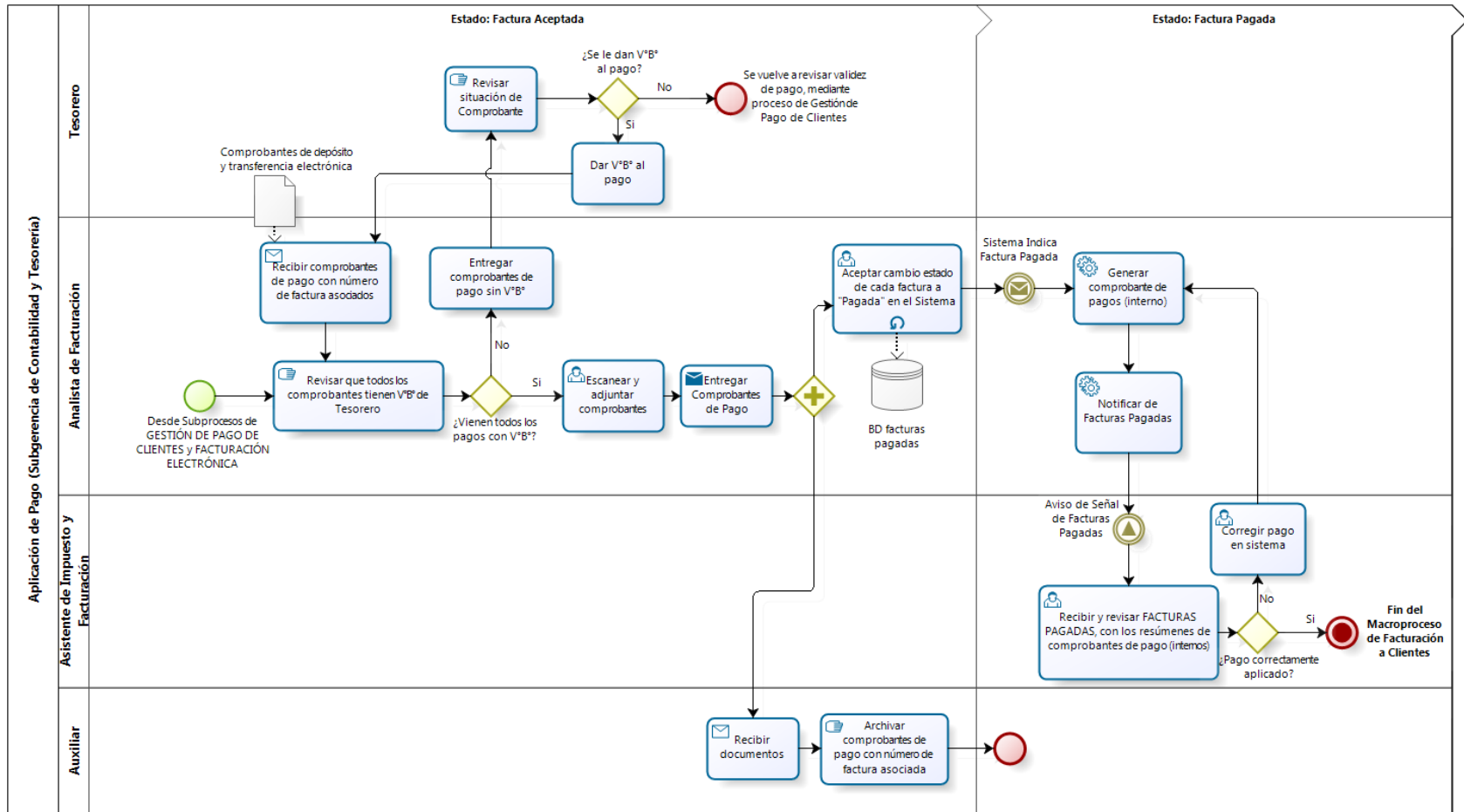


Ilustración 53: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “APLICACIÓN DE PAGO”



Tesorero



Analista de Facturación



Asistente de Impuesto y Facturación



Auxiliar

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso



Desde Subprocesos de GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

La mayoría de los inputs para el proceso de APLICACIÓN DE PAGO vienen del proceso de GESTIÓN DE PAGO DE CLIENTES Y COBRANZA, pues los documentos han sido pagados después de su factura. Algunos documentos han sido pagados antes de ser generados, y son inputs de este proceso provenientes de los procesos de facturación.



Revisar que todos los comprobantes tienen V°B° de Tesorero

Los comprobantes de pago que pueden ser registrados, deben tener el timbre y/o firma del Tesorero, como responsable de la validez del pago.

Ejecutantes: Analista de Facturación



¿Vienen todos los pagos con V°B°?

¿Se encuentran correctamente autorizados los comprobantes de pago?

Si: Escanear y adjuntar comprobantes; **No:** Entregar comprobantes de pago sin V°B°.



Entregar comprobantes de pago sin V°B°

Se le devuelven al Tesorero los Comprobantes que no tengan autorización suya.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Revisar situación de Comprobante

Se revisa que el comprobante haya sido revisado, y que sólo faltó autorizarlo.

Ejecutantes: Tesorero



¿Se le dan V°B° al pago?

No: Se vuelve a revisar validez de pago, mediante proceso de Gestión de Pago de Clientes; **Si:** Dar V°B° al pago



Se vuelve a revisar validez de pago, mediante proceso de Gestión de Pago de Clientes



Dar V°B° al pago

Se le dan vistos buenos de pago al comprobante, luego ser catalogado como válido.

Ejecutantes: Tesorero



Recibir comprobantes de pago con número de factura asociados

Se reciben los comprobantes de pago para su ingreso.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Escanear y adjuntar comprobantes

Se escanean los comprobantes de pago, con la firma y timbre del Tesorero impresos. Luego se le adjuntan a la Factura correspondiente.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Entregar Comprobantes de Pago

Los documentos fiscales se le entregan a Auxiliar.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Aceptar cambio estado de cada factura a "Pagada" en el Sistema

El Analista selecciona la pestaña de "Pagos", e ingresando la fecha del pago, cambia el estado del documento a FACTURA PAGADA.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Sistema Indica Factura Pagada



Generar comprobante de pagos (interno)

Se graban los cambios y se genera otro comprobante de pago, siendo un resumen que da cuenta de todo lo que el sistema tiene como información respecto a esa factura. Monto, fechas, cliente, cuenta contable, número de factura y glosas, para dar el último visto bueno del macroproceso.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Notificar de Facturas Pagadas

Se genera la señal en perfil de Asistente, sobre facturas pagadas.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Aviso de Señal de Facturas Pagadas



Recibir y revisar FACTURAS PAGADAS, con los resúmenes de comprobantes de pago (internos)

Se contrasta el comprobante de pago generado por el sistema con la factura y el comprobante de pago del Cliente, adjuntado a la factura digital. Se revisan montos, número de la factura, fechas, cuentas contables, cliente. Es la última instancia de revisión, por lo que se revisan todos los campos importantes.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



¿Pago correctamente aplicado?

Descripción

¿Se han modificado las cuentas contables correspondientes?

No: Corregir pago en sistema; Si: Fin del Macroproceso de Facturación a Clientes.



Corregir pago en sistema

En el mismo módulo donde se aplica el pago, en "cuentas por cobrar", se corrigen los datos que estén errados.

Ejecutantes: Asistente de Impuestos y Facturación



Recibir documentos

Se reciben los documentos que se archivarán.

Ejecutantes: Auxiliar



Archivar comprobantes de pago con número de factura asociada

Se archivan los documentos que comprueban el pago de las facturas.

Ejecutantes: Auxiliar



Comprobantes de depósito y transferencia electrónica



BD facturas pagadas

Estados



Estado: Factura Aceptada



Estado: Factura Pagada



Fin del Macroproceso de Facturación a Clientes

6.1.28 Rediseño a Proceso de Mantenimiento de Clientes

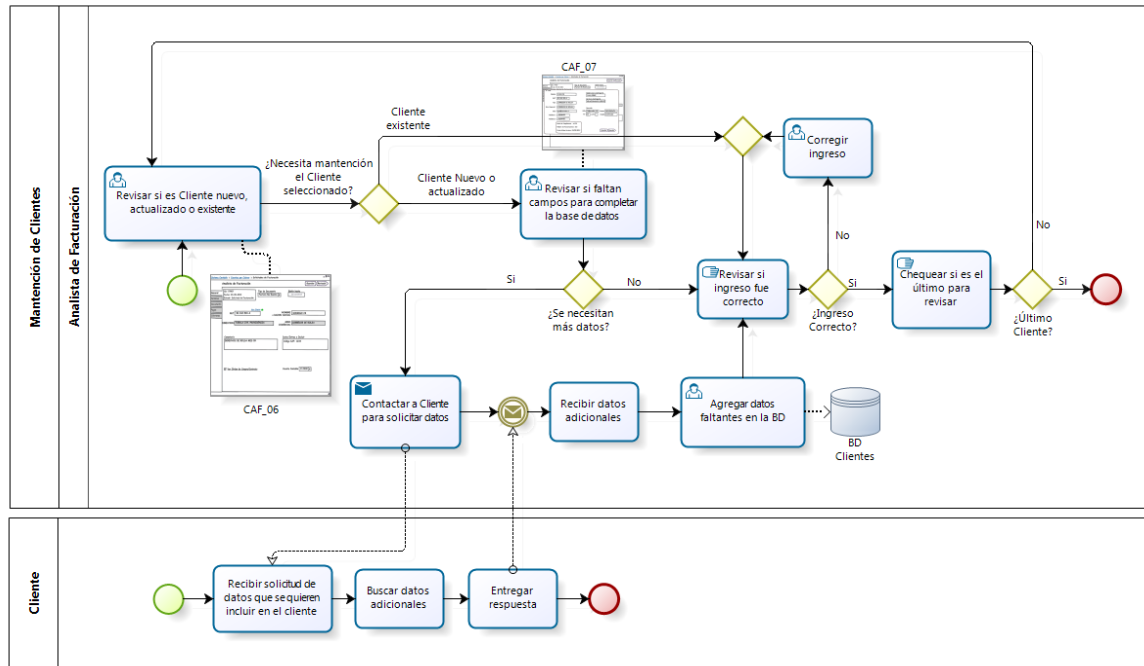


Ilustración 54: Mantenimiento de Clientes PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “MANTECIÓN DE CLIENTES”

Analista de Facturación

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

Elemento de Inicio de Proceso

Revisar si es Cliente nuevo, actualizado o existente

Desde la Solicitud digital se accede a la plantilla que contiene los datos del Clientes. Debe revisarse si es nuevo, o si faltan campos importantes que completar o modificar. En la Solicitud se notifica la modificación o creación del Cliente.

Ejecutantes: Analista de Facturación

¿Necesita mantención el Cliente seleccionado?

Cliente Nuevo o actualizado: Revisar si faltan campos para completar la base de datos

Cliente existente: Revisar si ingreso fue correcto

Revisar si faltan campos para completar la base de datos

Se revisan los campos que se tienen completos y cuáles no, para mantener una información íntegra del Cliente.

Ejecutantes: Analista de Facturación



¿Se necesitan más datos?

Si: Contactar a Cliente para solicitar datos; No: Revisar si ingreso fue correcto



Revisar si ingreso fue correcto

Se revisa si los datos fueron bien ingresados.

Ejecutantes: Analista de Facturación



¿Ingreso Correcto?

¿Se ingresaron correctamente los datos de clientes?

No: Corregir Ingreso; Si: Chequear si es el último para revisar.



Chequear si es el último para revisar

Se revisa si existen otros Clientes que necesitan mantención.

Ejecutantes: Analista de Facturación



¿Último Cliente?

¿Se terminó de ingresar y modificar los Clientes que necesitaban mantención, dada las últimas Solicitudes?

No: Revisar si es Cliente nuevo. Actualizado o existente; Si: Término de Proceso



Corregir ingreso

Se digita nuevamente si existiese un error en algún campo.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Contactar a Cliente para solicitar datos

Se contacta a Cliente para obtener si información completa de contacto: mails, teléfonos, direcciones, giros comerciales, nombre y rol del contacto, y si necesitan incluir información adicional en su factura.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Recibir datos adicionales

Se reciben los datos que faltaban sobre el Cliente. Se reciben por teléfono o mail.

Ejecutantes: Analista de Facturación



Agregar datos faltantes en la BD

Se digita la información entregada por el Cliente.

Ejecutantes: Analista de Facturación



BD Clientes

Interfaces para ver en detalle en ANEXO G: CAF_06; CAF_07.

6.1.29 Rediseño a Proceso de Regularización de Factura Impaga

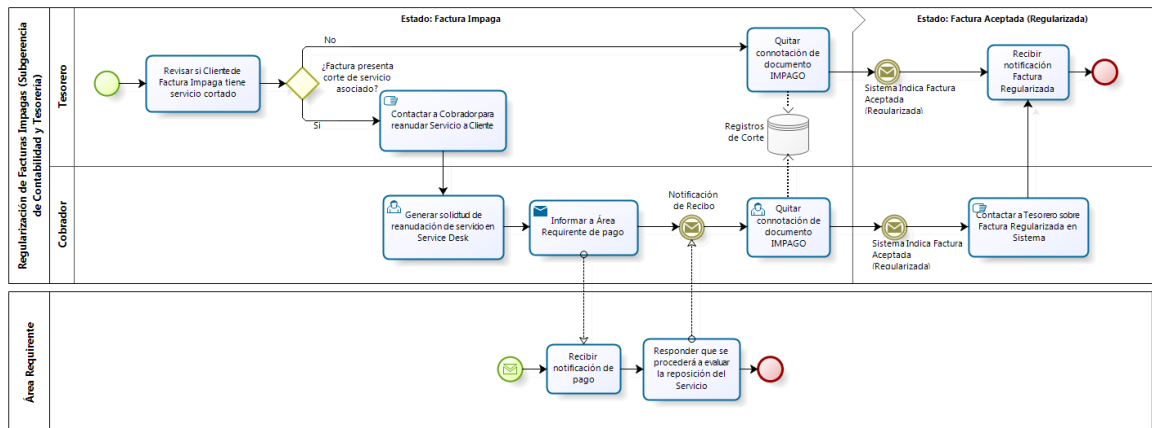


Ilustración 55: Gestión de Solicitud de Nota Crédito y Débito

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “REGULARIZACIÓN DE FACTURAS IMPAGAS”

- Tesorero**
- Cobrador**
- Área Requiriente**

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

Elemento de inicio de proceso

Revisar si Cliente de Factura Impaga tiene servicio cortado

Se revisa la situación de la Factura Impaga en el Sistema, explicitado en el Listado Resumen de Facturas Impagas

Ejecutantes: Tesorero

¿Factura presenta corte de servicio asociado?

Si: Contactar a Cobrador para reanudar Servicio al Cliente; **No:** Quitar connotación de documento IMPAGO.

Contactar a Cobrador para reanudar Servicio al Cliente

Se informa a Cobrador que el Cliente en cuestión tiene servicio cortado producto de la Factura Impaga.

Ejecutantes: Tesorero

Generar solicitud de reanudación de servicio en Service Desk

El Cobrador accede el sistema y ingresa una solicitud de reanudación de servicio, exponiendo los antecedentes del caso y del pago nuevo registrado.

Ejecutantes: Tesorero



Informar a Área Requirente de pago

Se le informa al Área Requirente que el Cliente asociado a la facturación del servicio correspondiente, ha pagado su documento que permanecía impago, y por el cual se le cortó el servicio

Ejecutantes: Cobrador



Quitar connotación de documento IMPAGO

En el sistema se quita la situación del documento impago, que el sistema ha realizado de manera automática. Queda el documento en su estado anterior de FACTURA ACEPTADA, pero en un caso particular de este estado, catalogada como Factura Aceptada (Regularizada)

Ejecutantes: Cobrador



Sistema Indica Factura Aceptada (Regularizada)



Contactar a Tesorero sobre Factura Regularizada en Sistema

Se le informa a Tesorero que el Área Requirente ya fue notificada de la situación. Además de que la solicitud de reanudación de servicio fue ingresada el sistema.

Ejecutantes: Cobrador



Recibir notificación Factura Regularizada

El Tesorero queda al tanto de la nueva situación de la Factura, lo que le permite continuar con el proceso general, dando por terminado este subproceso de Regularización de Facturas Impagas.

Ejecutantes: Tesorero



Quitar connotación de documento IMPAGO

En el sistema se quita la situación del documento impago, que el sistema ha realizado de manera automática. Queda el documento en su estado anterior de FACTURA ACEPTADA, pero en un caso particular de este estado, catalogada como Factura Aceptada (Regularizada)

Ejecutantes: Cobrador



Sistema Indica Factura Aceptada (Regularizada)



Elemento de Término de Proceso

Estados



Estado: Factura Impaga



Estado: Factura Aceptada (Regularizada)

6.1.30 Rediseño a Proceso de Gestión de Rechazo de Facturas

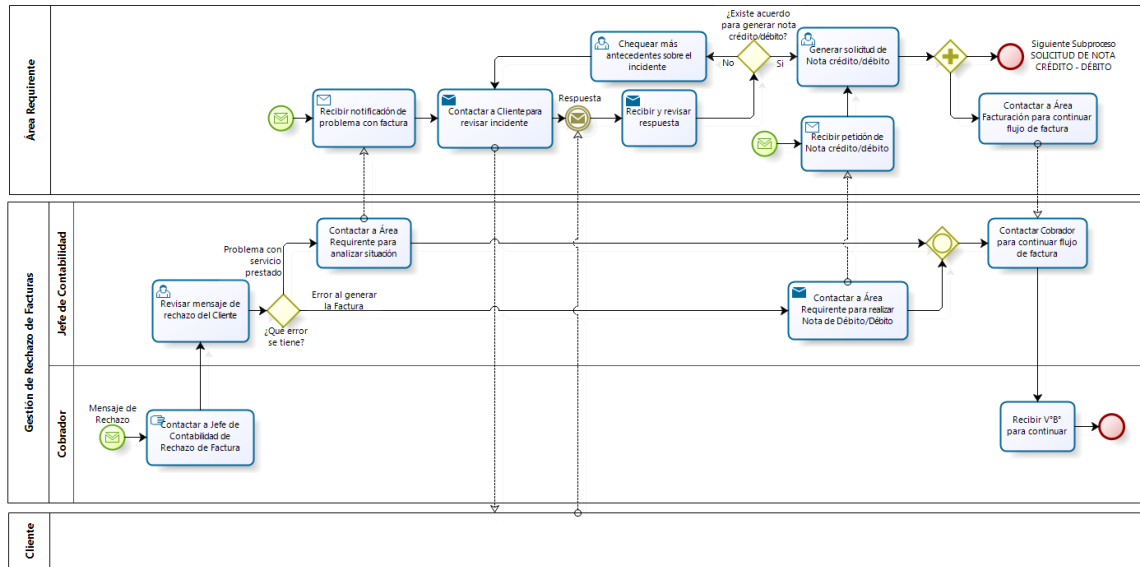


Ilustración 56: Gestión de Solicitud de Facturación

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE “GESTIÓN DE RECHAZO DE FACTURA”

Jefe de Contabilidad

Cobrador

SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Elementos del proceso

Mensaje de Rechazo de Factura

Contactar a Jefe de Contabilidad de Rechazo de Factura

Se le notifica al Jefe de Contabilidad, sobre el rechazo de la Factura. Se debe también avisar el caso al Subgerente.

Ejecutantes: Cobrador

Revisar mensaje de rechazo del Cliente

Identificar la causa del rechazo, ya sea por el sistema o por llamado.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad

¿Qué error se tiene?

Error al generar la Factura: Contactar a Área Requiriente para realizar Nota de Débito/Débito

Problema con servicio prestado: Contactar a Área Requiriente para analizar situación



Contactar a Área Requirente para realizar Nota de Débito/Débito

Se le informa al Área Requirente que se cometió un error en la Facturación, y que debe corregirse con Nota de Crédito (o Débito). Se le entregan los antecedentes para que pueda realizarla.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Contactar Cobrador para continuar flujo de factura

Se le informa al Cobrador que la factura puede seguir el proceso, y que el Cliente la ha aceptado.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Recibir V°B° para continuar

Recibe el visto bueno para seguir con la Factura, y esta queda como aceptada.

Ejecutantes: Cobrador



Contactar a Área Requirente para analizar situación

Se le notifica que existen problemas con los servicios que se le prestaron el Cliente en cuestión.

Ejecutantes: Jefe de Contabilidad



Elemento de Término de Proceso

BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO (Área Requirente)

Elementos del proceso



Elemento de inicio de proceso



Recibir petición de Nota crédito/débito

Se recibe la petición de realización de Nota de Crédito o Débito, debido a un error cometido en el Área de Facturación.

Ejecutantes: Área Requirente



Generar solicitud de Nota crédito/débito

Se realiza en el sistema la Solicitud de Nota de Crédito (o Débito), al gatillarse en forma paralela el proceso de Solicitud de Nota de Crédito y Débito

Ejecutantes: Área Requirente



Contactar a Área Facturación para continuar flujo de factura

Luego de darse en forma paralela el proceso de Solicitud de Nota Débito y Crédito, se contacta al Área de Facturación mediante el Jefe de Contabilidad, para que la factura vuelva al proceso normal, dado que el Cliente acepta la corrección y acepta la Factura.Área Requirente

Ejecutantes: Área Requirente



Recibir notificación de problema con factura

Se recibe el mail o llamado avisando incidente de rechazo.

Ejecutantes: Área Requirente



Contactar a Cliente para revisar incidente

Se contacta al Cliente para resolver discrepancia sobre las condiciones de término del servicio prestado, o alguna otra situación que sea la causante del incidente.

Ejecutantes: Área Requirente



Recibir y revisar respuesta

Se analiza la respuesta del Cliente, según la información que se maneja del servicio prestado.

Ejecutantes: Área Requirente



¿Existe acuerdo para generar nota crédito/débito?

¿El Área Requirente encuentra necesaria la realización de Nota de Crédito o Débito?

No: Chequear más antecedentes sobre el incidente; **Si:** Generar solicitud de Nota crédito/débito



Chequear más antecedentes sobre el incidente

Al no lograrse el acuerdo, se revisan mayores antecedentes, y se estudian distintas medidas que pasan a responsabilidad de la Gerencia de la Empresa.

Ejecutantes: Área Requirente



Siguiente Subproceso SOLICITUD DE NOTA CRÉDITO – DÉBITO

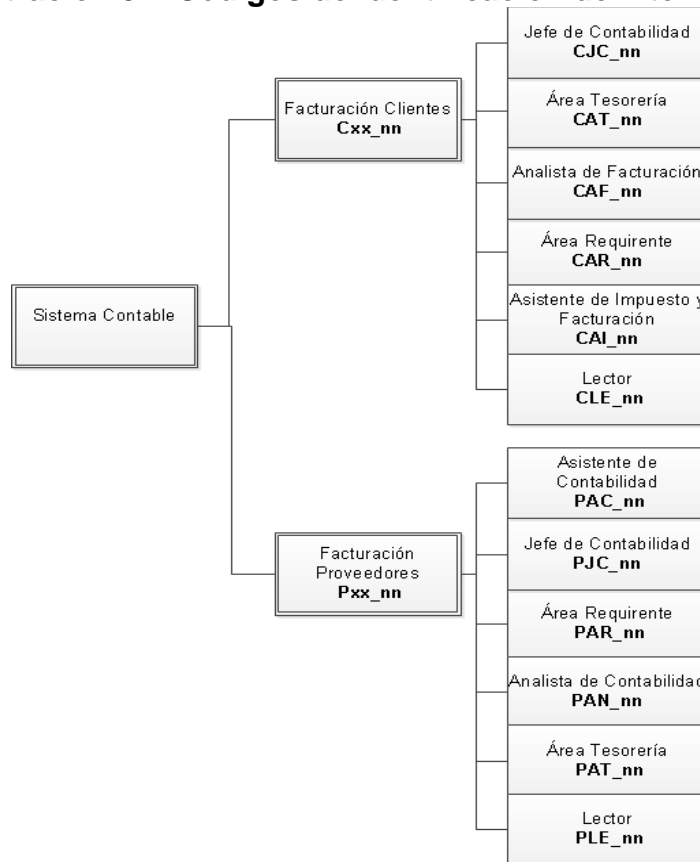
ANEXO G: SECUENCIA PRINCIPAL DE INTERFACES

SECUENCIA DE PRINCIPALES INTERFACES, QUE REPRESENTAN EL WORKFLOW DEL REDISEÑO

(Las interfaces fueron realizadas en el Software “Balsamiq Mockups”)

Se presenta en primer lugar las interfaces de Facturación a Clientes y luego las de Facturación a Proveedores. La siguiente Ilustración muestra los códigos a utilizar para una mejor identificación de cada interfaz. Las terminaciones en “nn” representan números correlativos de cada

Ilustración 57: Códigos de Identificación de Interfaces



Fuente: Elaboración Propia

6.1.31 ÁREA REQUERENTE - FACTURACIÓN A CLIENTES- (parte 1)

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_02

Sistema Contable

Acceder al Sistema Contable

Usuario Clave

PERFIL

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_03

Panel de Control

USUARIO: tlambert [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Solicitante

Área: Gerencia Informática

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_04

Panel de Control

USUARIO: tlambert [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Solicitante

Área: Gerencia Informática

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_07

Panel de Control

USUARIO: tlambert [Cerrar Sesión](#)

id: 3245

Nombre:

RUT:

Tipo:

Giro Comercial:

Mail:

Teléfono 1:

Teléfono 2:

Nivel de Cumplimiento:

Número de Facturaciones:

Fecha última factura:

Nombre de la Contraparte:

Rol de la Contraparte:

Dirección: Calle Comuna

N° Letra Ciudad

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_08

Panel de Control

USUARIO: tlambert [Cerrar Sesión](#)

id: 3245

Nombre:

RUT:

Tipo:

Giro Comercial:

Mail:

Teléfono 1:

Teléfono 2:

Nivel de Cumplimiento:

Número de Facturaciones:

Fecha última factura:

Nombre de la Contraparte:

Rol de la Contraparte:

Dirección: Calle Comuna

N° Letra Ciudad

CONTINUACIÓN ÁREA REQUERENTE - FACTURACIÓN A CLIENTES- (parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_05

Panel de Control

USUARIO: hlambert Cerrar Sesión

PERFIL: Solicitante FACTURACIÓN CLIENTES

Área: Gerencia Informática



CÓDIGO INTERFAZ: CAR_13

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Gerencia Informática Descartar Borrar Enviar

General ID: - Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: dias/mes/año

Detalles Estado: Solicitud de Facturación

RUT: <escribir RUT cliente> NOMBRE o RAZON SOCIAL: <escribir nombre cliente>

DIRECCION: <escribir direccion> GIRO COMERCIAL: <escribir giro>

Comentario: <escribir glosa de la factura> Datos Extras a Incluir: <escribir datos que solicita cliente>

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_14

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Gerencia Informática Descartar Borrar Enviar

General ID: - Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: dias/mes/año **4 FEB 2008**

Detalles Estado: Solicitud de Facturación

RUT: <escribir RUT cliente> NOMBRE o RAZON SOCIAL: <escribir nombre cliente>

DIRECCION: <escribir direccion> GIRO COMERCIAL: <escribir giro>

Comentario: <escribir glosa de la factura> Datos Extras a Incluir: <escribir datos que solicita cliente>

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: CAR_16

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Gerencia Informática Descartar Borrar Enviar

General ID: - Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/09/2012

Detalles Estado: Solicitud de Facturación

RUT: <escribir RUT cliente> NOMBRE o RAZON SOCIAL: RO DRIGO CB, ROBERTO CB, RONLAND BANC

DIRECCION: <escribir direccion> GIRO COMERCIAL: <escribir giro>

Comentario: <escribir glosa de la factura> Datos Extras a Incluir: <escribir datos que solicita cliente>

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CONTINUACIÓN REQUERENTE – FACTURACIÓN A CLIENTES- (parte 3)

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_18

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Gerencia Informática [Descartar] [Borrar] [Enviar]

General: ID: - Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/09/2012 Estado: Solicitud de Facturación

RUT: 90.342.503-4 NOMBRE o RAZON SOCIAL: RODRIGO CB

DIRECCION: TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL: CORREDOR DE BOLSA

Comentario: DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir: Código SAP: 1234

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: CAR_24

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Gerencia Informática [Descartar] [Borrar] [Enviar]

General: Importar detalles desde Excel UF: \$22.110 USD: \$495

Detalle: SERVICIO CONEXION FIRSTCOM EXTERNOS

Cantidad	Precio	Unidad	Precio Unitario	Precio Total
1	0,5	UF	\$12.500	\$12.500

[Agregar]

Cantidad	Detalle	Precio Unitario	Precio Total

Totale

Valor Neto	
19% IVA	
TOTAL	

[Exportar detalles a Excel]



CÓDIGO INTERFAZ: CAR_25

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Gerencia Informática [Descartar] [Borrar] [Enviar]

General: Importar detalles desde Excel UF: \$22.110 USD: \$495

Detalle: TERMINALES DE CONSULTA EXTERNOS

Cantidad	Precio	Unidad	Precio Unitario	Precio Total
2	1,0	UF	\$25.000	\$50.000

Cantidad	Detalle	Precio Unitario	Precio Total
1	SERVICIO CONEXION FIRSTCOM EXTERNOS	\$12.500	\$12.500

Totale

Valor Neto	\$12.500
19% IVA	\$2.300
TOTAL	\$14.800

[Exportar detalles a Excel]

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_26

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Gerencia Informática [Descartar] [Borrar] [Enviar]

General: Importar detalles desde Excel UF: \$22.110 USD: \$495

Detalle:

Cantidad	Precio	Unidad	Precio Unitario	Precio Total
1	0,0	UF	\$25.000	\$50.000

[Agregar]

Cantidad	Detalle	Precio Unitario	Precio Total
1	SERVICIO CONEXION FIRSTCOM EXTERNOS	\$12.500	\$12.500
2	TERMINALES DE CONSULTA EXTERNOS	\$25.000	\$50.000

Totale

Valor Neto	\$62.500
19% IVA	\$11.800
TOTAL	\$74.300

[Exportar detalles a Excel]

CONTINUACIÓN ÁREA REQUIRENTE - FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 4)

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_27

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Gerencia Infomática SOLICITUD DE FACTURACIÓN

Desde: 23/09/2012 Hasta: 23/10/2012

Imprimir Volver

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	JUAN CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CORREDORES DE BOLSA	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> ---	TOMÁS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✓
<input type="checkbox"/> ---	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✓
<input type="checkbox"/> 77904	JUAN CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> ---	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✓



CÓDIGO INTERFAZ: CAR_28

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Gerencia Infomática Descartar Borrador Enviar

General ID: - Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/09/2012

Detalles Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Facturación

RUT: 90.342.503-4 NOMBRE: TOMÁS CB
o RAZON SOCIAL

DIRECCION: TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL: CORREDOR DE BOLSA

Comentario: DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir: Código SAP: 1234

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_29

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Gerencia Infomática SOLICITUD DE FACTURACIÓN

Desde: 23/09/2012 Hasta: 23/10/2012

Imprimir Volver

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	JUAN CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CORREDORES DE BOLSA	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 77905	TOMÁS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> ---	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✓
<input type="checkbox"/> 77904	JUAN CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> ---	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✓



CÓDIGO INTERFAZ: CAR_30

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Gerencia Infomática SOLICITUD DE FACTURACIÓN

Desde: 23/09/2012 Hasta: 23/10/2012

Solicitud Nota Débito
Solicitud Nota Crédito

Imprimir Volver

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	JUAN CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CORREDORES DE BOLSA	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 77905	TOMÁS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> ---	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✓
<input type="checkbox"/> 77904	JUAN CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> ---	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✓

CONTINUACIÓN ÁREA REQUERENTE - FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 5)

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_33

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Notas de Débito

Gerencia Informática NOTAS DE DÉBITO [Imprimir] [Volver]

Desde: 23/09/2012 Hasta: 23/10/2012 [Todas] [Buscar] [Enviada] [Borrador] [Rechazada]

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Estado
<input type="checkbox"/> 75501	AAA CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$310	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75502	BANCO AAA	EXISTENTE	\$430	112230	23/10/2012	BORRADOR ✕
<input type="checkbox"/> 75503	BANCO BBB	EXISTENTE	\$45	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75504	TOMÁS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$315	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75505	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$115	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75506	JUAN CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75507	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✕

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_31

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Notas de Débito

Gerencia Informática [Descartar] [Borrador] [Enviar]

General: ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Nota Débito No Exenta Emitir hasta: 23/09/2012
 Estado: Solicitud de Nota Débito

RUT: 70.842.503-7 NOMBRE o RAZON SOCIAL: BANCO AAA
 DIRECCION: TOBALA 337, LA REINA GIRO COMERCIAL: BANCARIO

Comentario: [] Datos Extras a Incluir: []

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_32

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Notas de Débito

Gerencia Informática [Descartar] [Borrador] [Enviar]

General: ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Nota Débito No Exenta Emitir hasta: 23/09/2012
 Estado: Solicitud de Nota Débito

RUT: 70.842.503-7 NOMBRE o RAZON SOCIAL: BANCO AAA
 DIRECCION: TOBALA 337, LA REINA GIRO COMERCIAL: BANCARIO

Comentario: CAMBIO DE PRECIOS EN FACTURA 7082, DE SERVICIOS COMPUTACIONALES Datos Extras a Incluir: []

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CÓDIGO INTERFAZ: CAR_34

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Notas de Débito

Gerencia Informática NOTAS DE DÉBITO [Imprimir] [Volver]

Desde: 23/09/2012 Hasta: 23/10/2012 [Todas] [Buscar] [Enviada] [Borrador] [Rechazada]

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Estado
<input type="checkbox"/> 75501	AAA CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$310	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75502	BANCO AAA	EXISTENTE	\$430	112230	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75503	BANCO BBB	EXISTENTE	\$45	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75504	TOMÁS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$315	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75505	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$115	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75506	JUAN CORREDORES DE BOLSA	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	ENVIADA ✓
<input type="checkbox"/> 75507	CARLOS CORREDORES DE BOLSA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	BORRADOR ✕

6.1.32 ANALISTA DE FACTURACIÓN – FACTURACIÓN A CLIENTES-

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_02

Sistema Contable

Acceder al Sistema Contable

Usuario Clave

PERFIL



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_03

Panel de Control

USUARIO: jperez [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Analista de Facturación

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_04

Panel de Control

USUARIO: jperez [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Analista de Facturación

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_05

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación

Desde Hasta

Nueva Revisada Rechazada

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	RODRIGO CB	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	NUEVA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CB	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	NUEVA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	NUEVA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	RETENIDA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>

CONTINUACIÓN ANALISTA DE FACTURACIÓN - FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_06

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación [Guardar] [Revisado]

General ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/10/2012
 Estado: Solicitud de Facturación

id: 3245

RUT: 90.342.503-4 [Ver Cliente](#) *
 NOMBRE: RODRIGO CB
 RAZON SOCIAL: []

DIRECCION: TOBALA 234, PROVIDENCIA
 GIRO COMERCIAL: CORREDOR DE BOLSA

Comentario: DERECHOS DE BOLSA MES 09
 Datos Extras a Incluir: Código SAP: 1234

Ver Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_07

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación [Guardar] [Revisado]

General ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/10/2012
 Estado: Solicitud de Facturación

id: 3245

Nombre: JUAN CB Nombre de la Contraparte: JUAN PEREZ
 RUT: 90.342.503-4 Rol de la Contraparte: []

Tipo: []

Giros Comerciales: CORREDOR DE BOLSA Dirección: TOBALABA 123 Comuna: PROVIDENCIA
 Mail: juan@corredor.cl N°: 123 Letra: - Ciudad: SANTIAGO

Teléfono 1: 22334455
 Teléfono 2: []

Nivel de Cumplimiento: ALTO
 Número de Facturaciones: 213
 Fecha última factura: 03/05/2012

[Cancelar] [Guardar]

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_08

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación [Guardar] [Revisado]

General ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/10/2012
 Estado: Solicitud de Facturación

id: 3245

Nombre: JUAN CB Nombre de la Contraparte: JUAN PEREZ
 RUT: 90.342.503-4 Rol de la Contraparte: RELACIONADOR CLIENTE

Tipo: CORREDOR DE BOLSA

Giros Comerciales: CORREDOR DE BOLSA Dirección: TOBALABA 123 Comuna: PROVIDENCIA
 Mail: juan@corredor.cl N°: 123 Letra: - Ciudad: SANTIAGO

Teléfono 1: 22334455
 Teléfono 2: 22334455

Nivel de Cumplimiento: ALTO
 Número de Facturaciones: 213
 Fecha última factura: 03/05/2012

[Cancelar] [Guardar]



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_09

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación [Guardar] [Revisado]

General ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/10/2012
 Estado: Solicitud de Facturación

id: 3245

RUT: 90.342.503-4 [Ver Cliente](#) ✓
 NOMBRE: RODRIGO CB
 RAZON SOCIAL: []

DIRECCION: TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL: CORREDOR DE BOLSA

Comentario: DERECHOS DE BOLSA MES 09
 Datos Extras a Incluir: Código SAP: 1234

Ver Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CONTINUACIÓN ANALISTA DE FACTURACIÓN - FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 3)

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_10

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación Guardar Revisado

General ID: 77907 Tipo de Documento Factura No Exenta Emitir hasta 23/10/2012
 Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Facturación

Documento Documento

Pagos Pagos

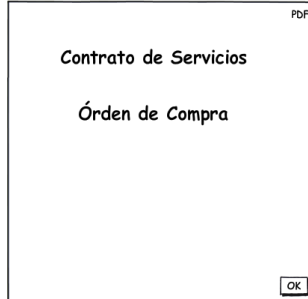
Cobranza Cobranza

RUT 90.342.503-4 Ver Cliente NOMBRE RODRIGO CB
 RAZON SOCIAL

DIRECCION TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL CORREDOR DE BOLSA

Comentario DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir Código SAP: 1234

Ver Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable 112230



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_11

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación Guardar Revisado

General ID: 77907 Tipo de Documento Factura No Exenta Emitir hasta 23/10/2012
 Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Facturación

Documento Documento

Pagos Pagos

Cobranza Cobranza

RUT 90.342.503-4 Ver Cliente NOMBRE RODRIGO CB
 RAZON SOCIAL

DIRECCION TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL CORREDOR DE BOLSA

Comentario DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir Código SAP: 1234

Ver Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable 112230

SOLICITUD REVISADA
 Par favor confirme que la SOLICITUD DE FACTURACIÓN ha sido revisada exitosamente. Sino, haga click en GUARDAR

GUARDAR REVISADO

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_12

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación SOLICITUD DE FACTURACIÓN Panel Imprimir Generar Documentos

Desde 23/09/2012 Hasta 23/10/2012 Todas Nueva Revisada Rechazada

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CB	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77901	RODRIGO CB	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	RETENIDA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_13

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación SOLICITUD DE FACTURACIÓN Panel Imprimir Generar Documentos

Desde 23/09/2012 Hasta 23/10/2012 Todas Nueva Revisada Rechazada

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CB	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	NUEVA ★
<input checked="" type="checkbox"/> 77901	RODRIGO CB	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	RETENIDA <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA <input checked="" type="checkbox"/>

CONTINUACIÓN ANALISTA DE FACTURACIÓN - FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 4)

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_14

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación SOLICITUD DE FACTURACIÓN Panel Imprimir Generar Documentos

Desde 23/09/2012 Hasta 23/10/2012 Todas Buscar Nueva Revisada Rechazada

Solicitud Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CB	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	NUEVA
<input type="checkbox"/> 77903	CAMBIO DE ESTADO ¿Desea cambiar de SOLICITUD DE FACTURACIÓN a FACTURA NO EMITIDA los documentos REVISADOS?					NUEVA
<input checked="" type="checkbox"/> 77901	R					REVISADA
<input checked="" type="checkbox"/> 77904	B					REVISADA
<input checked="" type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA
<input checked="" type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	RETENIDA
<input checked="" type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	REVISADA



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_15

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Facturas no Emitidas

Analista de Facturación FACTURAS NO EMITIDAS Panel Imprimir Generar Documentos

Desde 23/09/2012 Hasta 23/10/2012 Todas Buscar Nueva Revisada Rechazada

Factura Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 65901	JUAN CB	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	NUEVA
<input type="checkbox"/> 65902	PEDRO CB	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	NUEVA
<input type="checkbox"/> 65903	RAUL CB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad
<input type="checkbox"/> 65904	BANCO AAA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	RECHAZADA Jefe Contabilidad
<input type="checkbox"/> 65905	BANCO BBB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad
<input type="checkbox"/> 65906	AFP PPP	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad
<input type="checkbox"/> 65907	AFP TTT	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_16

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación Guardar Revisado

General ID: 77673 Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Facturación Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/10/2012

Documentos

RUT: 67.342.509-8 Ver Cliente

NOMBRE: BANCO AAA o RAZON SOCIAL

DIRECCION: TOBALA 237, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL: BANCO

Comentario: SERVICIOS DE INFORMACIÓN MES DE AGOSTO Datos Extras a Incluir

Ver Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 119230



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_17

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación Guardar Revisado

General

Detalles: Bolsa de Comercio se Santiago, Bolsa de Valores

Documento: GIRO: BOLSA DE COMERCIO BANDERA 63 CASILLA 123D TELEFONO 3993900 COMUNA SANTIAGO CENTRO

Pagos: BANCO AAA Rut: 67.789.234-2

Cobranza: Dirección: TOBALABA127 Comuna: PROVIDENCIA Giro: BANCO Condiciones de Pago: Contado

a: Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores N.I. 77901

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	TERMINALES DE CONSULTA EXTERNOS	\$100	\$200
2	SERVICIOS DE INFORMACIÓN	\$10	\$20

Valor Neto: \$200
19% IVA: \$40
TOTAL: \$240

Ver Orden de Compra/Contrato

CONTINUACIÓN ANALISTA DE FACTURACIÓN – FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 5)

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_18

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación [Guardar] [Revisado]

General [Detalles] [Documento] [Pagos] [Cobranza]

Bolsa Comercio
Bolsa de Comercio de Santiago
Bolsa de Valores

GEN: BOLSA DE COMERCIO
BANDERA 43 CISTELA 1100
TELEFONO 399300
COMUNA SANTIAGO CENTRO

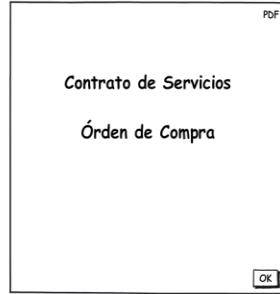
Rut: 67.789.234-2
Comuna: PROVIDENCIA
Condiciones de Pago: Contado

Dirección: TOBALABA127
Giro: BANCO
a: Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	TERMINALES DE CONSULTA EXTERNOS	\$100	\$200
2	SERVICIOS DE INFORMACIÓN	\$10	\$20

Valor Neto \$200
19% IVA \$40
TOTAL \$240

Ver Órdenes de Compra/Contratos



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_19

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Analista de Facturación [Descartar] [Borrador] [Enviar]

General [Importar detalles desde Excel]

UF : \$22.110
USD : \$495

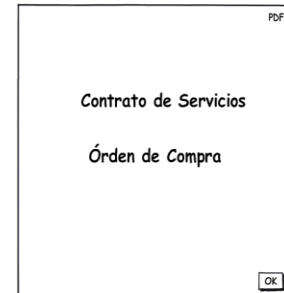
Detalle: SERVICIOS DE INFORMACIÓN AGOSTO

Cantidad	Precio	Unidad	Precio Unitario	Precio Total
2	10,00	CLP	\$30	\$20

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	TERMINALES DE CONSULTA EXTERNOS	\$100	\$200
2	SERVICIOS DE INFORMACIÓN AGOSTO	\$10	\$20

Totales
Valor Neto \$200
19% IVA \$40
TOTAL \$240

Exportar detalles a Excel



CÓDIGO INTERFAZ: CAF_21

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Facturas no Emitidas

Analista de Facturación [FACTURAS NO EMITIDAS] [Panel] [Imprimir] [Generar Documentos]

Desde: 23/09/2012 Hasta: 23/10/2012 [Buscar] [Nueva] [Revisada] [Rechazada]

Factura Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
65901	JUAN CB	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	NUEVA
65902	PEDRO CB	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	NUEVA
65903	RAUL CB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad
65904	BANCO AAA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	NUEVA
65905	BANCO BBB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad
65906	AFP PPP	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad
65907	AFP TTT	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA

CÓDIGO INTERFAZ: CAF_22

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas Emitidas

Analista de Facturación [FACTURAS EMITIDAS] [Panel] [Imprimir]

Desde: 28/09/2012 Hasta: 29/09/2012 [Buscar] [Recibida] [Aceptada] [Pagada] [Impaga]

Número	Número Externo	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitida el	Situación Actual	Días en Situación Actual
77901	20.312	JUAN CB	\$130	112230	28/09/2012	RECIBIDA	3
77902	20.312	PEDRO CB	\$250	112230	28/09/2012	ACEPTADA	2
77903	20.312	RAUL CB	\$345	112233	28/09/2012	ACEPTADA	5
77904	20.312	BANCO AAA	\$345	112233	28/09/2012	ACEPTADA	3
77905	20.312	BANCO BBB	\$345	112233	28/09/2012	PAGADA	10
77906	20.312	AFP PPP	\$345	112233	28/09/2012	PAGADA	13
77907	20.312	AFP TTT	\$345	112233	28/09/2012	IMPAGA	32

6.1.33 ASISTENTE DE IMPUESTO Y FACTURACIÓN – FACTURACIÓN A CLIENTES -

CÓDIGO INTERFAZ: CAI_02

Sistema Contable

Acceder al Sistema Contable

Usuario: Clave:

PERFIL:



CÓDIGO INTERFAZ: CAI_03

Panel de Control

USUARIO: cgonzales [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Asistente de Imp. y Fac.

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería

CÓDIGO INTERFAZ: CAI_04

Panel de Control

USUARIO: cgonzales [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Asistente de Imp. y Fac.

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería



CÓDIGO INTERFAZ: CAI_13

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Asistente de Impuesto y Facturación

★ Nueva ✓ Revisada ✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Analista)

Solicitud Número	Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	PEDRO CB	\$130	112230	23/10/2012	22/09/2012	NUEVA	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77902	RODRIGO CB	\$250	112230	23/10/2012	22/09/2012	REVISADA por Analista	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA	REVISADA ✓

CONTINUACIÓN ASISTENTE DE IMPUESTO Y FACTURACIÓN - FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: CAI_07

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Guardar Imprimir Revisado

Asistente de Impuesto y Facturación

General ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Facturación Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/10/2012

Detalles Documento Pagos Cobranza

RUT: 90.342.503-4 Ver Cliente NOMBRE: RODRIGO CB RAZON SOCIAL: ○

DIRECCION: TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL: CORREDOR DE BOLSA

Comentario: DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir: Código SAP: 1234

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: CAI_08

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Guardar Imprimir Revisado

Asistente de Impuesto y Facturación

General ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Facturación Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/10/2012

Detalles Documento Pagos Cobranza

RUT: 90.342.503-4 Ver Cliente NOMBRE: RODRIGO CB RAZON SOCIAL: ○

DIRECCION: TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL: CORREDOR DE BOLSA

Comentario: DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir: Código SAP: 1234

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CÓDIGO INTERFAZ: CAI_11

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Guardar Imprimir Revisado

Asistente de Impuesto y Facturación

General ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Facturación Tipo de Documento: Factura No Exenta Emitir hasta: 23/10/2012

Detalles Documento Pagos Cobranza

RUT: 90.342.503-4 Ver Cliente NOMBRE: RODRIGO CB RAZON SOCIAL: ○

DIRECCION: TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL: CORREDOR DE BOLSA

Comentario: DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir: Código SAP: 1234

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

PDF

Contrato de Servicios

Órden de Compra

OK



CONTINUACIÓN ASISTENTE DE IMPUESTO Y FACTURACIÓN – FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 3)

CÓDIGO INTERFAZ: CAI_12

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes de Facturación

Asistente de Impuesto y Facturación

General: ID: 77907, Fecha: 23-09-2012, Tipo de Documento: Factura No Exenta, Emitir hasta: 23/10/2012, Estado: Solicitud de Facturación

Documento: RUT: 90.342.503-4, Ver Clientes, Nombre o RAZON SOCIAL: RODRIGO CB

Pagos: DIRECCION TOB, SOLICITUD REVISADA, E BOLSA

Comentario: Por favor confirme que la SOLICITUD DE FACTURACIÓN ha sido revisada exitosamente. Sino, haga click en GUARDAR

DERECHOS DE: GUARDAR, REVISADO

Adjuntar Orden de Compra/Contrato: Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: CAI_15

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Asistente de Impuesto y Facturación

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar Solicitud

★ Nueva ✓ Revisada ✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Analista)

Solicitud Número	Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	PEDRO CB	\$130	112230	23/10/2012	22/09/2012	NUEVA	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77902	RODRIGO CB	\$250	112230	23/10/2012	22/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA	REVISADA ✓

CÓDIGO INTERFAZ: CAI_14

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Asistente de Impuesto y Facturación

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar Solicitud

★ Nueva ✓ Revisada ✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Analista)

Solicitud Número	Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	PEDRO CB	\$130	112230	23/10/2012	22/09/2012	NUEVA	NUEVA ★
<input checked="" type="checkbox"/> 77902	RODRIGO CB	\$250	112230	23/10/2012	22/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	NUEVA ★
<input checked="" type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA	REVISADA ✓



CÓDIGO INTERFAZ: CAI_16

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Asistente de Impuesto y Facturación

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar Solicitud

★ Nueva ✓ Revisada ✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Analista)

PROFORMA DEL LOTE

Solicitud Número	Estado	Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta
77901	JUAN CB	\$130	112230	23/10/2012	
77902	PEDRO CB	\$250	112230	23/10/2012	
77903	RAUL CB	\$345	112233	23/10/2012	
77904	BANCO AAA	\$345	112233	23/10/2012	
77905	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	
77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	
77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	

CONTINUACIÓN ASISTENTE DE IMPUESTO Y FACTURACIÓN - FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 4)

CÓDIGO INTERFAZ: CAI_17

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Solicitudes de Facturación

Asistente de Impuesto y Facturación

SOLICITUD DE FACTURACIÓN | Panel | Imprimir | Generar Documentos

23/09/2012 | 23/10/2012 | Todas | Buscar Solicitud

★ Nueva ✓ Revisada ✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Analista)

Solicitud Número	Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	PEDRO CB	\$130	112230	23/10/2012	22/09/2012	NUEVA	NUEVA ★
<input checked="" type="checkbox"/> 77902	JUAN CB					REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB					REVISADA por Analista	NUEVA ★
<input checked="" type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA					REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB					REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA por Analista	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA	REVISADA ✓

CAMBIO DE ESTADO
¿Desea cambiar SOLICITUDES DE FACTURACIÓN a estado de FACTURAS NO EMITIDAS?

NO



CÓDIGO INTERFAZ: CAI_18

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Facturas no Emitidas

Asistente de Impuesto y Facturación

FACTURAS NO EMITIDAS | Panel | Imprimir | Generar Documentos

23/09/2012 | 23/10/2012 | Todas | Buscar Solicitud

★ Nueva ✓ Aprobada ✗ Rechazada

Factura Número	Cliente	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	JUAN CB	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CB	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad ✓
<input type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	RECHAZADA Jefe Contabilidad ✗
<input type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad ✓
<input type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad ✓
<input type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA ✓

CÓDIGO INTERFAZ: CAI_19

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Facturas no Emitidas

Asistente de Impuesto y Facturación

FACTURAS NO EMITIDAS | Panel | Imprimir | Generar Documentos

23/09/2012 | 23/10/2012 | Todas | Buscar Solicitud

★ Nueva ✓ Aprobada ✗ Rechazada

FACTURAS NO EMITIDAS

SOLICITUDES DE FACTURACIÓN

FACTURAS NO EMITIDAS

FACTURAS EMITIDAS

-PENDIENTES DE PAGO

-FACTURAS PAGADAS

-FACTURAS IMPAGAS

-TODAS LAS EMITIDAS

Factura Número	Cliente	Estado	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	JUAN CB	ACTUALIZADO	\$130	112230	23/10/2012	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CB	CREADO	\$250	112230	23/10/2012	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77903	RAUL CB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad ✓
<input type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	RECHAZADA Jefe Contabilidad ✗
<input type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad ✓
<input type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	ACTUALIZADO	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA Jefe Contabilidad ✓
<input type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	APROBADA ✓



CÓDIGO INTERFAZ: CAI_20

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas Emitidas

Asistente de Impuesto y Facturación

FACTURAS EMITIDAS | Panel | Imprimir | Generar Documentos

23/09/2012 | 23/10/2012 | Todas | Buscar Solicitud

✓ Recibida ✓ Aceptada ✓ Pagada ✗ Impaga

Factura Número	Número Externo	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitida el	Situación Actual	Días en Situación Actual
<input type="checkbox"/> 77901	20.312	JUAN CB	\$130	112230	28/09/2012	RECIBIDA	3
<input type="checkbox"/> 77902	20.312	PEDRO CB	\$250	112230	28/09/2012	ACEPTADA	2
<input type="checkbox"/> 77903	20.312	RAUL CB	\$345	112233	28/09/2012	ACEPTADA	5
<input type="checkbox"/> 77904	20.312	BANCO AAA	\$345	112233	28/09/2012	ACEPTADA	3
<input type="checkbox"/> 77905	20.312	BANCO BBB	\$345	112233	28/09/2012	PAGADA	10
<input type="checkbox"/> 77906	20.312	AFP PPP	\$345	112233	28/09/2012	PAGADA	13
<input type="checkbox"/> 77907	20.312	AFP TTT	\$345	112233	21/08/2012	IMPAGA	32

6.1.34 JEFE DE CONTABILIDAD – FACTURACIÓN A CLIENTES -

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_02

Sistema Contable

Acceder al Sistema Contable

Usuario Clave

PERFIL

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_03

Panel de Control

USUARIO: etorres [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Jefe de Contabilidad

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_04

Panel de Control

USUARIO: etorres [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Jefe de Contabilidad

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería

Solicitudes
No Emitidas
Emitidas
Pagada
Impaga

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_06

Panel de Control

USUARIO: etorres [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Jefe de Contabilidad

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería

Solicitudes
No Emitidas
Emitidas
Pagada
Impaga

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_07

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe de Contabilidad

Panel Imprimir Enviar a SII

22/09/2012 26/09/2012 Todas

★ Nueva
✓ Revisada
✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Asistente)
★ Nueva (No revisada ni Analista ni Asistente)

<input type="checkbox"/>	Número	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	Situación
<input type="checkbox"/>	77901	RAUL CB	\$130	112230	23/10/2012	22/09/2012	NUEVA	NUEVA ★
<input type="checkbox"/>	77902	PEDRO CB	\$250	112230	23/10/2012	22/09/2012	REVISADA Analista	NUEVA ★
<input type="checkbox"/>	77903	JUAN CB	\$240	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	NUEVA ★
<input type="checkbox"/>	77904	BANCO AAA	\$345	112233	22/09/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/>	77905	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/>	77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/>	77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA	REVISADA ✓

CONTINUACIÓN JEFE DE CONTABILIDAD – FACTURACIÓN A CLIENTES -(parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_08

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe de Contabilidad Guardar Rechazado Revisado

General ID: 77907 Tipo de Documento Factura No Exenta Emitir hasta 23/09/2012
 Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Facturación

Documento

Pagos RUT 90.342.503-4 Ver Cliente NOMBRE o RAZON SOCIAL JUAN CB
 DIRECCION TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL CORREDOR DE BOLSA

Cobranza

Comentario DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir Código SAP: 1234

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable 112233

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_09

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe Contabilidad Guardar Rechazado Revisado

General Importar detalles desde Excel UF : \$22.110 USD : \$495

Detalles

Documento

Pagos Cantidad Precio Unidad Precio Unitario Precio Total Asignar

Cobranza

Cantidad	Detalle	Precio Unitario	Precio Total
1	SERVICIO CONEXION FIRSTCOM EXTERNOS	\$12.500	\$12.500

Totale
 Valor Neto \$12.500
 19% IVA \$2.300
 TOTAL \$14.800

Exportar detalles a Excel



CÓDIGO INTERFAZ: CJC 10

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe de Contabilidad Guardar Rechazado Revisado

General **Bolsa Comercio**

Detalles Bolsa de Comercio se Santiago Bolsa de Valores

Documento

Pagos Santiago, 23 Junio de 2012

Cobranza

GIRO: BOLSA DE COMERCIO BANDERA 63 CASTILLA 123D TELEFONO 3993000 COMUNA SANTIAGO CENTRO
 Señor(es): JUAN CORREDORES DE BOLSA Rut: 21.789.234-2
 Dirección: TOBALABA123 Comuna: PROVIDENCIA
 Giro: CORREDOR DE BOLSA Condiciones de Pago: Contado
 a: Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores N° 3 77901

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	TEMINALES DE CONSULTA EXTERNOS	\$100	\$200

Valor Neto \$200
 19% IVA \$40
 TOTAL \$240

Ver Orden de Compra/Contrato

CÓDIGO INTERFAZ: CJC 11

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe de Contabilidad Guardar Rechazado Revisado

General **Bolsa Comercio**

Detalles Bolsa de Comercio se Santiago Bolsa de Valores

Documento

Pagos Santiago, 23 Junio de 2012

Cobranza

GIRO: BOLSA DE BANDERA 63 CASTILLA 123D TELEFONO 3993000 COMUNA SANTIAGO CENTRO
 Señor(es): JUAN CORREDORES DE BOLSA Rut: 21.789.234-2
 Dirección: TOBALABA123 Comuna: PROVIDENCIA
 Giro: CORREDOR DE BOLSA Condiciones de Pago: Contado
 a: Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores N° 3 77901

REVISADO
 Confirme que la FACTURA NO EMITIDA N°77901 ha sido exitosamente revisada. Sino, haga click en GUARDAR

GUARDAR REVISADO

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	TEMINALES DE CONSULTA EXTERNOS	\$100	\$200

Valor Neto \$200
 19% IVA \$40
 TOTAL \$240

Ver Orden de Compra/Contrato



CONTINUACIÓN JEFE DE CONTABILIDAD – FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 3)

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_12

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe de Contabilidad | FACTURAS NO EMITIDA | Panel | Imprimir | Enviar a SII

22/09/2012 | 26/09/2012 | Todas | Buscar Solicitud

Nueva Revisada Rechazada
 Nueva (No revisada por Asistente)
 Nueva (No revisada ni Analista ni Asistente)

Número	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	RAUL CB	\$130	112230	23/10/2012	22/09/2012	NUEVA	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CB	\$250	112230	23/10/2012	22/09/2012	REVISADA Analista	NUEVA ★
<input checked="" type="checkbox"/> 77903	JUAN CB	\$240	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	\$345	112233	22/09/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA	REVISADA ✓



CÓDIGO INTERFAZ: CJC_13

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe de Contabilidad | FACTURAS NO EMITIDA | Panel | Imprimir | Enviar a SII

22/09/2012 | 26/09/2012 | Todas | Buscar Solicitud

Nueva Revisada Rechazada
 Nueva (No revisada por Asistente)
 Nueva (No revisada ni Analista ni Asistente)

RUT	RAZON SOCIAL	MONTO	IMPUESTO	MONTO Impuesto	TOTAL	FECHA	TIPO
90.201.342-2	JUAN CB	\$240	IVA	\$75	\$420	23/09/2012	No Exenta
93.987.342-4	BANCO AAA	\$345	IVA	\$75	\$420	23/09/2012	No Exenta
96.321.332-3	BANCO BBB	\$345	IVA	\$75	\$420	23/09/2012	Nota Débito No Exenta
78.221.872-2	AFP PPP	\$345	N/A	\$0	\$345	23/09/2012	Exenta
56.231.562-7	AFP TTT	\$345	IVA	\$75	\$420	23/09/2012	Nota Crédito No Exenta

Cancelar | Enviar a SII

<input checked="" type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA	REVISADA ✓
---	---------	-------	--------	------------	------------	----------	------------



CÓDIGO INTERFAZ: CJC_14

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Jefe de Contabilidad | FACTURAS NO EMITIDA | Panel | Imprimir | Enviar a SII

23/10/2012 | 23/10/2012 | Todas | Buscar Solicitud

Nueva Revisada Rechazada
 Nueva (No revisada por Asistente)
 Nueva (No revisada ni Analista ni Asistente)

ENVÍO CORRECTO

Las Facturas han sido enviadas con éxito, por favor acepte el cambio de estado a FACTURAS EMITIDAS

CAMBIAR ESTADO

Número	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	Situación
<input type="checkbox"/> 77901	RAUL CB	\$130	112230	23/10/2012	22/09/2012	NUEVA	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 77902	PEDRO CB	\$250	112230	23/10/2012	22/09/2012	REVISADA Analista	NUEVA ★
<input checked="" type="checkbox"/> 77903	JUAN CB	\$240	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77904	BANCO AAA	\$345	112233	22/09/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77905	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77906	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	REVISADA ✓
<input checked="" type="checkbox"/> 77907	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	26/09/2012	REVISADA	REVISADA ✓

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_15

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas Emitidas

Jefe de Contabilidad | FACTURAS EMITIDAS | Panel | Imprimir | Enviar a SII

20/08/2012 | 23/09/2012 | Todas | Buscar

Recibida Aceptada Pagada Impaga

Número	Número Externo	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitida el	Situación Actual	Días en Situación Actual
<input type="checkbox"/> 77903	20.312	JUAN CB	\$345	112233	23/09/2012	RECIBIDA	0
<input type="checkbox"/> 77904	20.312	BANCO AAA	\$345	112233	23/09/2012	ACEPTADA	3
<input type="checkbox"/> 77905	20.312	BANCO BBB	\$345	112233	23/09/2012	PAGADA	10
<input type="checkbox"/> 77906	20.312	AFP PPP	\$345	112233	23/09/2012	PAGADA	13
<input type="checkbox"/> 77907	20.312	AFP TTT	\$345	112233	23/09/2012	PAGADA	13
<input type="checkbox"/> 77901	20.312	BANCO CB	\$130	112230	25/08/2012	PAGADA	13
<input type="checkbox"/> 77902	20.312	CORREDOR CB	\$250	112230	20/08/2012	IMPAGA	32

CONTINUACIÓN JEFE DE CONTABILIDAD - FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 4)

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_05

Panel de Control

USUARIO: etorres [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Jefe de Contabilidad **FACTURACIÓN CLIENTES**

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería

Facturas | **Notas Débito** | Notas Crédito | Clientes | Reportes

Solicitudes

- No Emitidas
- Emitidas**
- Pagada
- Impaga



CÓDIGO INTERFAZ: CJC_16

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Notas Débito no Emitidas

Jefe de Contabilidad NOTAS DÉBITO NO EMITIDAS

Panel | Imprimir | Enviar a SII

22/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar Solicitud

★ Nueva ✓ Revisada ✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Asistente)
★ Nueva (No revisada ni Analista ni Asistente)

Solicitud Número	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	V°B°	Situación
<input type="checkbox"/> 73901	RALS CB	\$240	116230	12/10/2012	22/09/2012	NUEVA	-	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 73902	LUCKE CB	\$280	116230	12/10/2012	22/09/2012	REVISADA Analista	OK	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 73903	bbjjbb CB	\$280	116233	12/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	OK	REVISADA ★
<input type="checkbox"/> 73904	BANCO fff	\$145	116233	12/09/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	OK	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 73905	BANCO fife	\$145	116233	12/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	OK	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 73906	AFP app	\$145	116233	12/10/2012	26/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	OK	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 73907	AFP eds	\$365	116233	12/10/2012	26/09/2012	REVISADA	OK	REVISADA ✓

CÓDIGO INTERFAZ: CJC_17

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Solicitudes Notas Débito

Jefe de Contabilidad [Autorizar](#) [Revisar](#)

General

ID: 77986 Tipo de Documento: Nota Débito No Exenta Emitir hasta: 23/09/2012

Fecha: 23-09-2012 Estado: Solicitud de Nota Débito

Detalles

RUT: 90.789.234-2 NOMBRE o RAZON SOCIAL: RALS CORREDORES DE BOLSA

DIRECCION: TOBALA 785, LA REINA GIRO COMERCIAL: CORREDORES DE BOLSA

Comentario: CAMBIO DE PRECIOS EN FACTURA 7082, DE SERVICIOS COMPUTACIONALES

Datos Extras a Incluir:

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: CJC_18

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Notas Débito no Emitidas

Jefe de Contabilidad NOTAS DÉBITO NO EMITIDAS

Panel | Imprimir | Enviar a SII

22/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar Solicitud

★ Nueva ✓ Revisada ✗ Rechazada
★ Nueva (No revisada por Asistente)
★ Nueva (No revisada ni Analista ni Asistente)

Solicitud Número	Estado Cliente	Monto	Cargar a Cuenta	Emitir hasta	Realizada el	Revisiones	V°B°	Situación
<input type="checkbox"/> 73901	RALS CB	\$240	116230	12/10/2012	22/09/2012	NUEVA	OK	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 73902	LUCKE CB	\$280	116230	12/10/2012	22/09/2012	REVISADA Analista	OK	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 73903	bbjjbb CB	\$280	116233	12/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	OK	REVISADA ★
<input type="checkbox"/> 73904	BANCO fff	\$145	116233	12/09/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	OK	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 73905	BANCO fife	\$145	116233	12/10/2012	23/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	OK	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 73906	AFP app	\$145	116233	12/10/2012	26/09/2012	REVISADA Analista y Asistente	OK	REVISADA ✓
<input type="checkbox"/> 73907	AFP eds	\$365	116233	12/10/2012	26/09/2012	REVISADA	OK	REVISADA ✓

6.1.35 ÁREA TESORERÍA - FACTURACIÓN A CLIENTES-

CÓDIGO INTERFAZ: CAT_01

Sistema Contable

Acceder al Sistema Contable

Usuario: rgonzales Clave: ***** **Entrar**

PERFIL: Área Tesorería



CÓDIGO INTERFAZ: CAT_02

Panel de Control

USUARIO: rgonzales [Cerrar Sesión](#)
 PERFIL: Área Tesorería FACTURACIÓN CLIENTES
 Área: Área Tesorería

Facturas Notas Débito Notas Crédito Clientes Reportes

Solicitudes
 No Emitidas
 Emitidas
 Pagadas
 Impagas

CÓDIGO INTERFAZ: CAT_03

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas Emitidas

Área Tesorería **FACTURAS EMITIDAS** Panel Imprimir

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar Recibida Aceptada Pagada Impaga

Solicitud	Número	Estado	Monto	Cargar a Cuenta	Emitida el	Situación	Días en		
Número	Externo	Ciente				Actual	Situación	Actual	
<input type="checkbox"/>	77901	20.312	JUAN CB	\$130	112230	23/10/2012	RECEBIDA	3	★
<input type="checkbox"/>	77902	20.312	PEDRO CB	\$250	112230	23/10/2012	ACEPTADA	2	👍
<input type="checkbox"/>	77903	20.312	RAUL CB	\$345	112233	23/10/2012	ACEPTADA	5	👍
<input type="checkbox"/>	77904	20.312	BANCO AAA	\$345	112233	23/10/2012	ACEPTADA	3	👍
<input type="checkbox"/>	77905	20.312	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	PAGADA	10	✓
<input type="checkbox"/>	77906	20.312	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	PAGADA	13	✓
<input type="checkbox"/>	77907	20.312	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	IMPAGA	32	👎



CÓDIGO INTERFAZ: CAT_04

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas Emitidas

Área Tesorería **FACTURAS EMITIDAS** Panel Imprimir

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar Recibida Aceptada Pagada Impaga

FACTURAS EMITIDAS
 SOLICITUDES DE FACTURACIÓN
 FACTURAS NO EMITIDAS
 -PENDIENTES DE PAGO
 -FACTURAS PAGADAS
 -FACTURAS IMPAGAS
 -TODAS LAS EMITIDAS

Solicitud	Número	Estado	Monto	Cargar a Cuenta	Emitida el	Situación	Días en		
Número	Externo	Ciente				Actual	Situación	Actual	
<input type="checkbox"/>	77901	20.312	JUAN CB	\$130	112230	23/10/2012	RECEBIDA	3	★
<input type="checkbox"/>	77902	20.312	PEDRO CB	\$250	112230	23/10/2012	ACEPTADA	2	👍
<input type="checkbox"/>	77903	20.312	RAUL CB	\$345	112233	23/10/2012	ACEPTADA	5	👍
<input type="checkbox"/>	77904	20.312	BANCO AAA	\$345	112233	23/10/2012	ACEPTADA	3	👍
<input type="checkbox"/>	77905	20.312	BANCO BBB	\$345	112233	23/10/2012	PAGADA	10	✓
<input type="checkbox"/>	77906	20.312	AFP PPP	\$345	112233	23/10/2012	PAGADA	13	✓
<input type="checkbox"/>	77907	20.312	AFP TTT	\$345	112233	23/10/2012	IMPAGA	32	👎

CONTINUACIÓN ÁREA TESORERÍA - FACTURACIÓN A CLIENTES -(parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: CAT_05

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Resumen Impagas

Área Tesorería FACTURAS IMPAGAS Panel Imprimir

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar factura

Factura Número	Cliente	Fecha Vencimiento	Días Impagos	Envío Recordatorio de pago	Aviso de Vencimiento Tributario	Cortes de Servicio
77901	JUAN CB	24 de Agosto de 2012	24	SI	NO	NO
77902	PEDRO CB	24 de Agosto de 2012	14	NO	NO	NO
77903	RAUL CB	24 de Agosto de 2012	65	SI	SI	SI
77904	BANCO ABC	24 de Agosto de 2012	34	SI	SI	NO
77905	CARLOS CB	24 de Agosto de 2012	5	NO	NO	NO
77906	BANCO WWW	24 de Agosto de 2012	31	SI	SI	NO
77907	CARLOS CB	24 de Agosto de 2012	37	SI	SI	NO



CÓDIGO INTERFAZ: CAT_06

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas

Área Tesorería Imprimir Cancelar Guardar

General ID: 77907 Tipo de Documento Emitir hasta
 Fecha: 23-09-2012 Factura No Exenta 23/10/2012
 Estado: Solicitud de Facturación

Documentos

Pagos Ver Cliente

Cobranza RUT: 90.342.503-4 NOMBRE: JUAN CB
 o RAZON SOCIAL

DIRECCION: TOBALA 234, PROVIDENCIA GIRO COMERCIAL: CORREDOR DE BOLSA

Comentario: DERECHOS DE BOLSA MES 09 Datos Extras a Incluir: Código SAP: 1234

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CONTINUACIÓN ÁREA TESORERÍA – FACTURACIÓN A CLIENTES - (parte 3)

CÓDIGO INTERFAZ: CAT_07

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Área Tesorería [Imprimir] [Cancelar] [Guardar]

General: 15 Días | 30 Días | 60 Días o más

Detalles: Enviar-Mail Avisar de Vencimiento Tributario Cortar Servicio Tributario

Documento: Fecha Actual

Pagos: Redactor Mail [Ver] **Enviar-Aviso** [Ver] Corte de Servicio [Ver]

Cobranza: Adjuntar Archivo

Aviso de Vencimiento Tributario

Aviso de Vencimiento de Documento Tributario

Sr(a). <cliente>:

A través del presente nos permitimos informar a Ud. que según nuestros registros, al día <fecha generación reporte de facturas impagas> el Documento Tributario Electrónico N° <nro_factura>, emitido el día <fecha_emision> correspondiente a <glosa_factura> por un monto total de \$ <monto>, figura en estado Pendiente de Pago.

La agradecemos regularizar esta situación antes del día <fecha_emision + 60 días>, oportunidad en la que procederé a interrumpir el servicio en caso de mantenerse impago el documento mencionado. Cabe señalar que el tiempo de reposición será de hasta 3 días hábiles.

En caso que al momento de recibir este aviso Ud. ya hubiera cancelado este documento, le agradeceremos contactarse inmediatamente con nosotros.

Quedando a su disposición se despide atentamente,

Bolsa de Comercio de Santiago
Área de Tesorería y Cobranza

Datos de Cobranza del Cliente

FONO: +562444444 Dirección Legal: TOBALABA 123, PROVIDENCIA,
Mail: Cliente2@mail.com Dirección Secundaria: IRARRAZAVAL 987, ÑUÑO A, SANTIAGO

[Enviar]

CÓDIGO INTERFAZ: CAT_09

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Área Tesorería [Imprimir] [Cancelar] [Guardar]

General: 15 Días | 30 Días | 60 Días o más

Recordatorio de Pago

Sr(a). <cliente>:

A través del presente nos permitimos informar a Ud. que según nuestros registros, al día <fecha generación reporte de facturas impagas> el Documento Tributario Electrónico N° <nro_factura>, emitido el día <fecha_emision> correspondiente a <glosa_factura> por un monto total de \$ <monto>, figura en estado Pendiente de Pago.

Agradeceremos a Ud. regularizar el pago de esta factura antes del día <fecha_emision + 30 días>.

En caso que al momento de recibir este aviso Ud. ya hubiera cancelado este documento, le agradeceremos hacer caso omiso del mismo.

Quedando a su disposición se despide atentamente,

Bolsa de Comercio de Santiago
Área de Tesorería y Cobranza

Datos de Cobranza del Cliente

FONO: +562444444 Dirección Legal: TOBALABA 123, PROVIDENCIA,
Mail: Cliente2@mail.com Dirección Secundaria: IRARRAZAVAL 987, ÑUÑO A, SANTIAGO

[Cerrar]

CÓDIGO INTERFAZ: CAT_10

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas No Emitidas

Área Tesorería [Imprimir] [Cancelar] [Guardar]

General: 15 Días | 30 Días | 60 Días o más

Aviso de Corte de Servicio

Sr(a). <cliente>:

A través del presente nos permitimos informar que según nuestros registros, al día <fecha generación reporte de facturas impagas> el Documento Tributario Electrónico N° <nro_factura>, emitido el día <fecha_emision> correspondiente a <glosa_factura> por un monto total de \$ <monto>, figura en estado Pendiente de Pago.

Debido a esto, se le realizará un Corte de Servicio mientras la situación no se regularice.

Agradeceremos regularizar esta situación a la mayor brevedad posible.

Quedando a su disposición se despide atentamente,

Bolsa de Comercio de Santiago
Área de Tesorería y Cobranza

Datos de Cobranza del Cliente

FONO: +562444444 Dirección Legal: TOBALABA 123, PROVIDENCIA,
Mail: Cliente2@mail.com Dirección Secundaria: IRARRAZAVAL 987, ÑUÑO A, SANTIAGO

[Cerrar]

CÓDIGO INTERFAZ: CAT_08

Sistema Contable > Cuentas por Cobrar > Facturas

Área Tesorería [Imprimir] [Cancelar] [Guardar]

General

Detalles

Documento: Forma de Pago Fecha de Pago

Pagos: Transferencia Electrónica | .-. /- /2012 [PAGADA]

Cobranza: Cuenta Contable

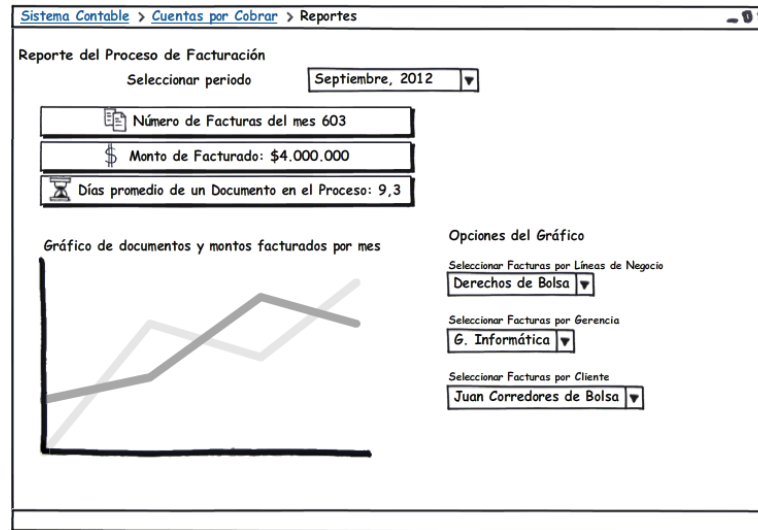
332210

Adjuntar Comprobantes de Pago

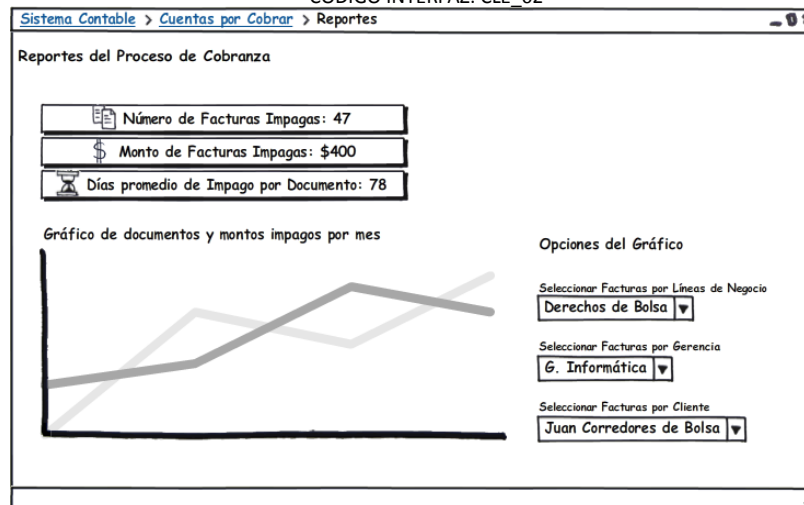
[Exportar detalles a Excel]

6.1.36 LECTOR - FACTURACIÓN A CLIENTES-

CÓDIGO INTERFAZ: CLE_01



CÓDIGO INTERFAZ: CLE_02



6.1.37 ÁREA REQUERENTE - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –

CÓDIGO INTERFAZ: PAR_10

Panel de Control

USUARIO: tlambert [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Solicitante FACTURACIÓN PROVEEDORES ▾

Área: Gerencia Informática

Nueva Factura
Proveedores
Resumen
Reportes



CÓDIGO INTERFAZ: PAR_02

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Guardar Imprimir Enviar

Área Requerente

ID: 77907 Tipo de Documento: Factura No Exenta Pagar Hasta: 23/09/2012

Fecha: 23-09-2012 Estado: Factura de Proveedor

FACTURA NÚMERO:

PROVEEDOR: Ver Proveedor RUT:

MONTO: UF ▾

Descripción:

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230 ▾



CÓDIGO INTERFAZ: PAR_03

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Guardar Imprimir Enviar

Área Requerente

ID: 77907 Tipo de Documento: Factura No Exenta Pagar Hasta: 23/09/2012

Fecha: 23-09-2012 Estado: Factura de Proveedor

FACTURA NÚMERO:

PROVEEDOR: C. Electrica [Ver Proveedor](#) RUT:

MONTO: CA MILA CB

Descripción:

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230 ▾

CONTINUACIÓN ÁREA REQUERENTE - FACTURACIÓN A PROVEEDORES - (parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: PAR_04

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Área Requerente Guardar Imprimir Enviar

ID: 77907
 Fecha: 23-09-2012
 Estado: Factura de Proveedor

Tipo de Documento: Factura No Exenta
 Pagar Hasta: 23/09/2012

FACTURA NÚMERO: 20.341

PROVEEDOR: C_Electrica S.A. Ver Proveedor RUT: 90.342.503-4

MONTO: UF

Descripción:
 Pago a compañía electrica por consumo de mes de Septiembre en CCLV

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: PAR_05

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Área Requerente Guardar Imprimir Enviar

ID: 77907
 Fecha: 23-09-2012
 Estado: Factura de Proveedor

Tipo de Documento: Factura No Exenta
 Pagar Hasta: 23/09/2012

FACTURA NÚMERO: 20.341

PROVEEDOR: C_Electrica S.A. Ver Proveedor RUT: 90.342.503-4

MONTO: UF

Descripción:
 Pago a compañía electrica por consumo de mes de Septiembre en CCLV

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CÓDIGO INTERFAZ: PAR_07

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Área Requerente Guardar Imprimir Enviar

ID: 77907
 Fecha: 23-09-2012
 Estado: Factura de Proveedor

Tipo de Documento: Factura No Exenta
 Pagar Hasta: 11/10/2012

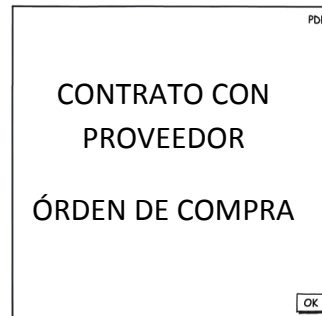
FACTURA NÚMERO: 20.341

PROVEEDOR: C_Electrica S.A. Ver Proveedor RUT: 90.342.503-4

MONTO: UF

Descripción:
 Pago a compañía electrica por consumo de mes de Septiembre en CCLV

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: PAR_08

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Área Requerente Guardar Imprimir Enviar

ID: 77907
 Fecha: 23-09-2012
 Estado: Factura de Proveedor

Tipo de Documento: Factura No Exenta
 Pagar Hasta: 11/10/2012

FACTURA NÚMERO: 20.341

PROVEEDOR: C_Electrica S.A. Ver Proveedor RUT: 90.342.503-4

MONTO: UF

Descripción:
 Pago a compañía electrica por consumo de mes de Septiembre en CCLV

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

Envío de Factura

Por favor confirme que AUTORIZA el envío de la Factura N° 77907 para pago

CANCELAR GUARDAR BORRADOR AUTORIZAR ENVÍO

6.1.38 ANALISTA DE CONTABILIDAD - FACTURACIÓN A PROVEEDORES -

CÓDIGO INTERFAZ: PAN_05

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Analista de Contabilidad TODAS Imprimir Volver

23/09/2012 23/10/2012 Todas Nueva Pagada Impaga
Revisada por Analista
Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Situación Proveedor	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación
<input type="checkbox"/> 32.321	42901	C_Electrica	EXISTENTE	\$130	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 32.322	42902	Aguas CBC	NUEVO	\$250	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 32.323	42903	Alberto Perez	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista ★
<input type="checkbox"/> 20.324	42904	C_Electrica	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista y Asistente ★
<input type="checkbox"/> 20.325	42905	ABC_Consultores	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente ★
<input type="checkbox"/> 20.326	42906	Muebles W	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/10/2012	PAGADA ✓
<input type="checkbox"/> 20.327	42907	Escritorios WW	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	18/10/2012	PAGADA ✓



CÓDIGO INTERFAZ: PAN_03

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Analista de Contabilidad Guardar Imprimir Revisado

ID: 77907 Tipo de Documento: Factura No Exenta Pagar Hasta: 11/10/2012
 Fecha: 23-09-2012 Estado: Factura de Proveedor

FACTURA NÚMERO: 20.341

PROVEEDOR: CARLOS CB RUT: 90.342.503-4

MONTO: 2.5 UF Monto Neto \$48
 IVA Total

Descripción: Pago a compañía electrica por consumo de mes de Septiembre en CCLV

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CÓDIGO INTERFAZ: PAN_04

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Analista de Contabilidad Guardar Imprimir Revisado

ID: 77907 Tipo de Documento: Factura No Exenta Pagar Hasta: 11/10/2012
 Fecha: 23-09-2012 Estado: Factura de Proveedor

FACTURA NÚMERO: 20.341

PROVEEDOR: CA

MONTO: 2.5

Revisión de Analista de Contabilidad
 Por favor confirme que la Factura ha sido revisada exitosamente

CANCELAR CONFIRMAR

Descripción: Pago a compañía electrica por consumo de mes de Septiembre en CCLV

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: PAN_06

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Analista de Contabilidad TODAS Imprimir Volver

23/09/2012 23/10/2012 Todas Nueva Pagada Impaga
Revisada por Analista
Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Situación Proveedor	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación
<input type="checkbox"/> 32.321	42901	C_Electrica	EXISTENTE	\$130	112230	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista ★
<input type="checkbox"/> 32.322	42902	Aguas CBC	NUEVO	\$250	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA ★
<input type="checkbox"/> 32.323	42903	Alberto Perez	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista ★
<input type="checkbox"/> 20.324	42904	C_Electrica	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista y Asistente ★
<input type="checkbox"/> 20.325	42905	ABC_Consultores	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente ★
<input type="checkbox"/> 20.326	42906	Muebles W	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/10/2012	PAGADA ✓
<input type="checkbox"/> 20.327	42907	Escritorios WW	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	18/10/2012	PAGADA ✓

6.1.39 ASISTENTE DE CONTABILIDAD - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –

CÓDIGO INTERFAZ: PAC_01

Sistema Contable

Acceder al Sistema Contable

Usuario Clave

PERFIL



CÓDIGO INTERFAZ: PAC_02

Panel de Control

USUARIO: Cjuan [Cerrar Sesión](#)

PERFIL: Asistente de Contabilidad

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería

CÓDIGO INTERFAZ: PAC_03

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Asistente de Contabilidad

Nueva Pagada Impaga
 Revisada por Analista
 Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Situación Proveedor	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación
<input type="checkbox"/> 32.321	42901	C_Electrica	EXISTENTE	\$130	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA
<input type="checkbox"/> 32.322	42902	Aguas CBC	NUEVO	\$250	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA
<input type="checkbox"/> 32.323	42903	Alberto Perez	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA
<input type="checkbox"/> 20.324	42904	C_Electrica	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA
<input type="checkbox"/> 20.325	42905	ABC_Consultores	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA
<input type="checkbox"/> 20.326	42906	Muebles W	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/10/2012	PAGADA
<input type="checkbox"/> 20.327	42907	Escritorios WW	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	18/10/2012	PAGADA



CÓDIGO INTERFAZ: PAC_04

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Asistente de Contabilidad

ID: 77907 Tipo de Documento Pagar Hasta

Fecha: 23-09-2012 Estado: Factura de Proveedor

FACTURA NÚMERO

PROVEEDOR RUT

MONTO Monto Neto \$48
IVA \$9
Total \$57

Descripción

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable

CONTINUACIÓN ASISTENTE DE CONTABILIDAD – FACTURACIÓN A PROVEEDORES - (parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: PAC_05

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Asistente de Contabilidad Guardar Imprimir Revisado

ID: 77907 Tipo de Documento: Pagar Hasta

Fecha: 23- Estado: Fa

id: 342 Cerrar

FACTURA

NOMBRE PROVEEDOR: C. Electrica S. A.

RUT: 90.342.503-4

GIRO COMERCIAL: ELECTRICIDAD

PRO

BANCO: BCHILENO DIRECCIÓN

CALLE: SALVADOR

CUENTA DE BANCO: 1233445 NÚMERO: 1234

TIPO DE CUENTA: CTA. CORRIENTE COMUNA: PROVIDENCIA

TELEFONO: 222211111 MAIL: c_electrica@prove.cl

Editar

NOMBRE CONTRAPARTE: Luis Torres

ROL CONTRAPARTE: Encargado de Clientes

Cancelar Guardar

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: PAC_06

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Asistente de Contabilidad TODAS Imprimir Volver

23/09/2012 23/10/2012 Todas

★ Nueva ✓ Pagada ✗ Impaga
★ Revisada por Analista
★ Revisada por Analista y Asistente

Factura	Nº	Interno	Proveedor	Situación	Monto	Cargar	Pagar	Fecha	Situación	
Número				Proveedor		a Cuenta	Hasta	VºBº	Pago	
<input type="checkbox"/>	32.321	42901	C_Electrica	EXISTENTE	\$130	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA ★
<input type="checkbox"/>	32.322	42902	Aguas CBC	NUEVO	\$250	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA ★
<input type="checkbox"/>	32.323	42903	Alberto Perez	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA ★ Analista y Asistente
<input type="checkbox"/>	20.324	42904	C_Electrica	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA ★ Analista y Asistente
<input type="checkbox"/>	20.325	42905	ABC_Consultores	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA ★ Analista y Asistente
<input type="checkbox"/>	20.326	42906	Muebles W	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/10/2012	PAGADA ✓
<input type="checkbox"/>	20.327	42907	Escritorios WW	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	18/10/2012	PAGADA ✓

6.1.40 JEFE DE CONTABILIDAD - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –

Sistema Contable

Acceder al Sistema Contable

Usuario: etorres

Clave: ***** Entrar

PERFIL: Jefe de Contabilidad

CÓDIGO INTERFAZ: PJC_01



Panel de Control

USUARIO: etorres Cerrar Sesión

PERFIL: Jefe de Contabilidad FACTURACIÓN PROVEEDORES

Área: Subgerencia de Contabilidad y Tesorería

Nueva Factura Proveedores Resumen Reportes

CÓDIGO INTERFAZ: PJC_02

CONTINUACIÓN JEFE DE CONTABILIDAD – FACTURACIÓN A PROVEEDORES - (parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: PJC_03

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Asistente de Contabilidad TODAS Imprimir Volver

23/09/2012 23/10/2012 Todas

Nueva Pagada Impaga
 Revisada por Analista
 Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Situación Proveedor	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación
<input type="checkbox"/> 32.321	42901	C_Electrica	EXISTENTE	\$130	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 32.322	42902	Aguas CBC	NUEVO	\$250	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 32.323	42903	Alberto Perez	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 20.324	42904	C_Electrica	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista y Asistente <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 20.325	42905	ABC_Consultores	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 20.326	42906	Muebles W	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/10/2012	PAGADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 20.327	42907	Escritorios WW	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	18/10/2012	PAGADA <input checked="" type="checkbox"/>



CÓDIGO INTERFAZ: PJC_04

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Analista de Contabilidad Guardar Imprimir VISTO BUENO

ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Estado: Factura de Proveedor Tipo de Documento: Factura No Exenta Pagar Hasta: 11/10/2012

FACTURA NÚMERO: 20.341

PROVEEDOR: C_Electrica S.A. RUT: 90.342.503-4

MONTO: 2,5 UF Monto Neto: \$48 IVA: \$9 Total: \$57

Descripción: Pago a compañía electrica por consumo de mes de Septiembre en CCLV

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230

CÓDIGO INTERFAZ: PJC_05

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Facturas de Proveedores

Analista de Contabilidad Guardar Imprimir VISTO BUENO

ID: 77907 Fecha: 23-09-2012 Estado: Factura de Proveedor Tipo de Documento: Factura No Exenta Pagar Hasta: 11/10/2012

FACTURA NÚMERO: 20.341

PROVEEDOR: C_Electrica S.A.

MONTO: 2,5 UF Total: \$57

AUTORIZACIÓN PARA PAGO
 Por favor confirme que el documento está autorizado para ser pagado por el Área de Tesorería

Descripción: Pago a compañía electrica por consumo de mes de Septiembre en CCLV

Adjuntar Orden de Compra/Contrato Cuenta Contable: 112230



CÓDIGO INTERFAZ: PJC_06

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Asistente de Contabilidad TODAS Imprimir Volver

23/09/2012 23/10/2012 Todas

Nueva Pagada Impaga
 Revisada por Analista
 Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Situación Proveedor	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación
<input type="checkbox"/> 32.321	42901	C_Electrica	EXISTENTE	\$130	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 32.322	42902	Aguas CBC	NUEVO	\$250	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 32.323	42903	Alberto Perez	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista y Asistente <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 20.324	42904	C_Electrica	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista y Asistente <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 20.325	42905	ABC_Consultores	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 20.326	42906	Muebles W	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/10/2012	PAGADA <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 20.327	42907	Escritorios WW	EXISTENTE	\$345	112233	23/10/2012	OK	18/10/2012	PAGADA <input checked="" type="checkbox"/>

6.1.41 ÁREA TESORERÍA - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –

CÓDIGO INTERFAZ: PAT_02

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Área Tesorería

TODAS

Panel Imprimir **Pagar**

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar

Nueva Pagada Impaga
 Revisada por Analista
 Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Forma Pago	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación Actual
<input type="checkbox"/> 20.321	77901	C_Electrica	Nómina	\$130	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA
<input type="checkbox"/> 20.322	77902	Aguas CBC	Nómina	\$250	112230	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista
<input checked="" type="checkbox"/> 20.323	77903	Alberto Perez	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente
<input checked="" type="checkbox"/> 20.324	77904	C_Electrica	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente
<input checked="" type="checkbox"/> 20.325	77905	ABC_Consultores	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente
<input type="checkbox"/> 20.326	77906	Muebles W	Cheque	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente
<input checked="" type="checkbox"/> 20.327	77907	Escritorios WW	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA

CÓDIGO INTERFAZ: PAT_03

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Área Tesorería

TODAS

Panel Imprimir Pagar

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar

Nueva Pagada Impaga
 Revisada por Analista
 Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Forma Pago	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación Actual
<input type="checkbox"/> 20.321	77901	Nómina de Pago							
<input type="checkbox"/> 20.322	77902	Factura Número Proveedor RUT Cuenta Proveedor Banco Monto Cargar a Cuenta							
<input checked="" type="checkbox"/> 20.323	77903	20.323 Alberto Perez 55.321.123-2 780232 BANCO AAA \$250 112230							
<input checked="" type="checkbox"/> 20.324	77904	20.324 C_Electrica 57.321.123-2 780233 BANCO BBB \$250 112230							
<input checked="" type="checkbox"/> 20.325	77905	20.325 ABC_Consultores 58.321.123-2 780234 BANCO BBB \$250 112230							
<input checked="" type="checkbox"/> 20.327	77905	20.327 Escritorios WW 90.321.123-2 780236 BANCO CCC \$250 112230							
<input type="checkbox"/> 20.326	77906	Cancelar Pagar							
<input checked="" type="checkbox"/> 20.327	77907	Escritorios WW	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA

CÓDIGO INTERFAZ: PAT_04

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Área Tesorería

TODAS

Panel Imprimir Pagar

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar

Nueva Pagada Impaga
 Revisada por Analista
 Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Forma Pago	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación Actual
<input type="checkbox"/> 20.321	77901	C_Electrica	Nómina	\$130	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA
<input type="checkbox"/> 20.322	77902	Aguas CBC	Nómina	\$250	112230	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista
<input type="checkbox"/> 20.323	77903	Alberto Perez	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA
<input type="checkbox"/> 20.324	77904	C_Electrica	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA
<input type="checkbox"/> 20.325	77905	ABC_Consultores	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA
<input type="checkbox"/> 20.326	77906	Muebles W	Cheque	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente
<input type="checkbox"/> 20.327	77907	Escritorios WW	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA

CÓDIGO INTERFAZ: PAT_05

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Área Tesorería

TODAS

Panel Imprimir **Pagar**

23/09/2012 23/10/2012 Todas Buscar

Nueva Pagada Impaga
 Revisada por Analista
 Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Forma Pago	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación Actual
<input type="checkbox"/> 20.321	77901	C_Electrica	Nómina	\$130	112230	23/10/2012	-	-	NUEVA
<input type="checkbox"/> 20.322	77902	Aguas CBC	Nómina	\$250	112230	23/10/2012	-	-	REVISADA Analista
<input type="checkbox"/> 20.323	77903	Alberto Perez	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA
<input type="checkbox"/> 20.324	77904	C_Electrica	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA
<input type="checkbox"/> 20.325	77905	ABC_Consultores	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA
<input checked="" type="checkbox"/> 20.326	77906	Muebles W	Cheque	\$345	112233	23/10/2012	OK	-	REVISADA Analista y Asistente
<input type="checkbox"/> 20.327	77907	Escritorios WW	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA

CONTINUACIÓN ÁREA TESORERÍA – FACTURACIÓN A PROVEEDORES - (parte 2)

CÓDIGO INTERFAZ: PAT_06

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Área Tesorería TODAS Panel Imprimir Pagar

23/09/2012 23/10/2012 Todas

★ Nueva ✓ Pagada ✗ Impaga
★ Revisada por Analista
★ Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Forma Pago	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación Actual	
<input type="checkbox"/>	20.321	77901	C_Electrica						NUEVA ★	
<input type="checkbox"/>	20.322	77902	Aguas CBC						REVISADA Analista ★	
<input type="checkbox"/>	20.323	77903	Alberto Perez					2	PAGADA ✓	
<input type="checkbox"/>	20.324	77904	C_Electrica					2	PAGADA ✓	
<input type="checkbox"/>	20.325	77905	ABC_Consulto					12	PAGADA ✓	
<input checked="" type="checkbox"/>	20.326	77906	Muebles W	Cheque	\$345	112233	23/10/2012	OK	REVISADA Analista y Asistente ★	
<input type="checkbox"/>	20.327	77907	Escritorios WW	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA ✓

Pago con Cheque Efectuado

Par favor confirme que la factura N° 20.326 a sido pagada en forma conforme

CÓDIGO INTERFAZ: PAT_07

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Resumen Facturas de Proveedores

Área Tesorería TODAS Panel Imprimir Pagar

23/09/2012 23/10/2012 Todas

★ Nueva ✓ Pagada ✗ Impaga
★ Revisada por Analista
★ Revisada por Analista y Asistente

Factura Número	N° Interno	Proveedor	Forma Pago	Monto	Cargar a Cuenta	Pagar Hasta	V°B°	Fecha Pago	Situación Actual	
<input type="checkbox"/>	20.321	77901	C_Electrica	Nómina	\$130	112230	23/10/2012	-	NUEVA ★	
<input type="checkbox"/>	20.322	77902	Aguas CBC	Nómina	\$250	112230	23/10/2012	-	REVISADA Analista ★	
<input type="checkbox"/>	20.323	77903	Alberto Perez	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA ✓
<input type="checkbox"/>	20.324	77904	C_Electrica	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA ✓
<input type="checkbox"/>	20.325	77905	ABC_Consultores	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA ✓
<input type="checkbox"/>	20.326	77906	Muebles W	Cheque	\$345	112233	23/10/2012	OK	18/09/2012	PAGADA ✓
<input type="checkbox"/>	20.327	77907	Escritorios WW	Nómina	\$345	112233	23/10/2012	OK	17/09/2012	PAGADA ✓

6.1.42 LECTOR - FACTURACIÓN A PROVEEDORES –

CÓDIGO INTERFAZ: PLE_01

Panel de Control

USUARIO: lector Cerrar Sesión

PERFIL: <Alta Gerencia> FACTURACIÓN PROVEEDORES

CÓDIGO INTERFAZ: PLE_02

Sistema Contable > Cuentas por Pagar > Reportes

Reporte del Proceso de Facturación

Seleccionar periodo Noviembre, 2012

Gráfico de documentos y montos pagados por mes

Opciones del Gráfico

Seleccionar Facturas por Ítem Gastos Mantenimiento de Sistemas
 Seleccionar Facturas por Gerencia G.OPERACIONES
 Seleccionar Facturas por Proveedor Juan Corredores de Bolsa