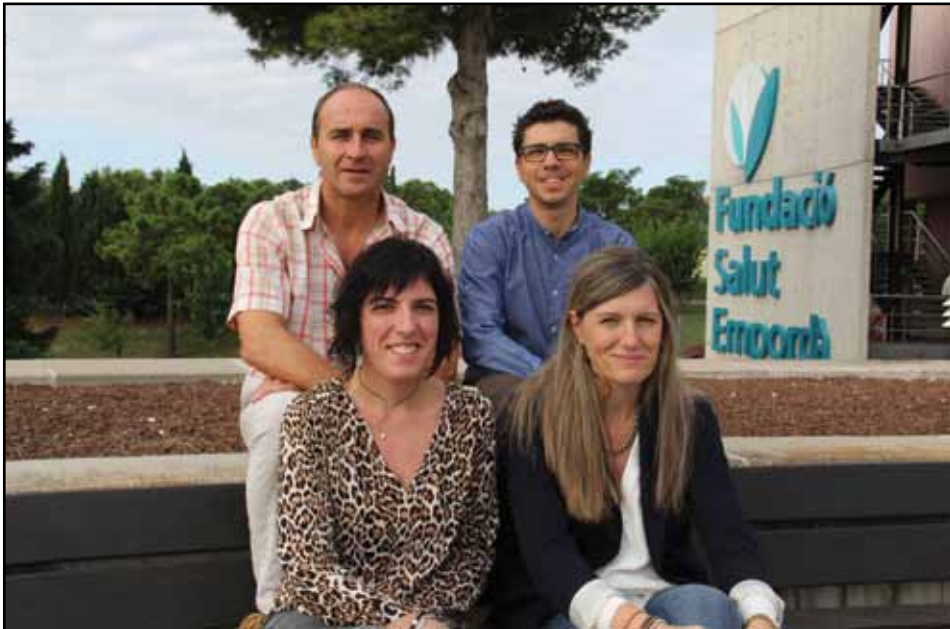


Ventajas del workflow-documental aplicado al circuito de las facturas de proveedores

Tubert Sánchez L, Brugués Saló A, Guixeras Soler S, Puig Rich R
Departamento de Finanzas, Fundació Salut Empordà. Figueres, Girona.
Dirección para correspondencia: lltubert@salutemporda.cat



De izquierda a derecha, y de arriba abajo: Ramon Puig Rich, Lluís Tubert Sánchez, Anna Brugués Saló y Silvia Guixeras Soler.

Resumen

Objetivo: La implantación del sistema SAP en el año 2007 en los departamentos de finanzas y logística, supuso la oportunidad de anexas de manera fácil, a las líneas de facturas de proveedores del programa, la imagen de dichas facturas, a partir de aquí y aprovechando varias herramientas de *workflow*, nos planteamos solucionar los numerosos problemas generados en la gestión diaria del circuito en soporte papel de la facturación de proveedores, proponiéndonos los siguientes objetivos:

- Eliminar totalmente el papel del circuito, minimizando el coste ambiental.
- Solventar el retraso y/o la no recepción de las facturas.

- Eliminar el coste de escaneo de facturas.
- Gestionar con la máxima agilidad y eficiencia los flujos de información derivados de este circuito.

Metodología: Para conseguir los tres primeros objetivos nos bastó con centralizar la recepción de todas las facturas, en una única dirección de correo electrónico, solicitando al proveedor la factura en formato PDF certificado.

Para solventar el último de los objetivos, utilizamos las herramientas de *workflow*, enviando vía e-mail, a los diferentes responsables, las facturas pendientes de validación. Controlando de esta forma, las fechas de envío y respuesta de las mismas, gestionando los registros de incidencias, como si de una cartera se tratase.

Resultados: Referente a los resultados, a parte de la increíble mejora en los circuitos de recepción, validación y escaneo, los principales beneficiados de este proyecto serían nuestros proveedores y el medio ambiente, ya que tratándose en nuestro caso de un pequeño-mediano hospital y siendo nuestro volumen anual de facturas recibidas, de 15 000, hemos ahorrado cada año a nuestros proveedores y al medio ambiente 60 000 folios, 15 000 sobres y su coste de envío postal, equivalente a un coste ambiental de nueve árboles, 3216 Kw de energía, 15,67 m³ de agua, 120 l de petróleo y 1,30 TN de CO₂.

Conclusiones: Mediante la unión de las ventajas de la digitalización documental junto con las herramientas de *workflow*, que todos tenemos a nuestro alcance, las ventajas y beneficios que podemos conseguir, superan ampliamente a los costes de implantación de este sistema.

Palabras clave: Facturas; Workflow; Validación; Digitalización; SAP.

Advantages of workflow applied to the management of supplier invoices

Abstract

Objective: The implementation of the SAP in the finance and logistics departments provided us with an opportunity to incorporate invoice images to the program lines. By using some workflow tools we propose solving the problems generated in the daily management of the supplier paper invoice circuit. The objectives are as follows:

- Remove paper completely from the circuit, minimizing the environmental cost.
- Reduce the delay and/or non-receipt of invoices.
- Eliminate the cost of invoice scanning.
- Manage with maximum speed and efficiency the information flows derived from this circuit.

Methodology: To achieve the first three objectives we only had to centralize the receipt of all invoices in a single email, asking the supplier for the invoice in a certified PDF document.

The last target can be dealt with by emailing all departments heads notification of any non-validated invoices, using work-flows tools. This way we can keep track of sending and answer dates.

Results: Regarding the results, apart from the incredible improvement in validation and scanning circuits, the main beneficiaries of this project would be our suppliers and the environment, in the case of our medium sized hospital, wich receives 15,000 invoices annually, we can save 60,000 sheets of paper, 15,000 envelopes as well as mailing costs an environmental cost equivalent of 9 trees, 3216 Kw of energy, 15.67 m³ of water, 120 l. oil and 1.30 tons of CO₂.

Conclusions: The benefits offered by digital invoicing and workflow tools, more than outweigh the costs of implementing the system

Key words: Invoices; Workflow; Validation; Scan; SAP.

Introducción

La Fundació Salut Empordà es el proveedor de servicios asistenciales en el ámbito de la comarca de l'Alt Empordà, dando cobertura a 141 517¹ personas en los tres niveles de asistencia integrada, con un hospital de agudos con 167 camas, un socio sanitario con 121 camas situados en Figueres, y un centro de asistencia primaria situado en l'Escala.

Nuestra problemática antes de este proyecto, era la que tienen muchas empresas con el circuito de facturas de proveedores en soporte papel, consumiendo múltiples recursos, en las fases de recepción, manipulación, validación y archivo de las mismas, sin aportar valor añadido alguno.

Debido a que muchas facturas y/o albaranes quedaban extraviados u olvidados en los cajones de varios receptores y validadores internos, buena parte de estos recursos se destinaban

a solicitar copias de facturas a nuestros proveedores, cuando llamaban para reclamarnos el pago de estas, generando una mala imagen gratuita, por causas ajenas a nuestro departamento.

Desde el departamento de finanzas de la Fundació Salut Empordà nos planteamos solucionar estos problemas, generados en la gestión diaria de este circuito. Sobre todo con la dificultad del seguimiento de las distintas fases de recepción y posterior validación de las facturas, por los diferentes responsables.

Objetivos

Como objetivos nos propusimos eliminar del circuito todas las acciones que no generasen valor, por ello decidimos que como primer gran objetivo había que eliminar el papel desde el inicio del circuito, es decir, desde la expedición de la factura por parte del pro-

veedor. Esto nos ayudaría a conseguir el resto de los siguientes objetivos. Eliminar el retraso y/o la no recepción de las facturas debido a las incidencias del correo postal y del tránsito interno, eliminando de esta manera también, el coste de escaneo de las facturas. Como segundo gran objetivo nos propusimos, aprovechando las ventajas de estos nuevos flujos de información, gestionar con la máxima agilidad y eficiencia este nuevo circuito.

Material y métodos

Como ya hemos comentado, nuestro volumen anual de facturas es de 15 000 al año, estas, se gestionaban en todas sus fases por el circuito tradicional en soporte papel. A partir del año 2007 y después de la implantación de SAP FI (Finanzas) y SAP MM (Logística) pudimos anexar la imagen de las facturas a la línea de datos del programa, pero en una primera fase lo descartamos debido a la carga adicional de trabajo que suponía su escaneo y el posterior anexo manual a SAP.

Una vez valorados los recursos y las herramientas que teníamos a nuestro alcance, decidimos realizar la primera y en nuestra opinión, la más importante acción del proyecto, que fue, centralizar en una sola dirección de correo electrónico la recepción de todas las facturas, informando a todos nuestros proveedores de la nueva dirección de correo, así como, de los requisitos necesarios para que los ficheros PDF que contenían las imágenes de sus facturas tuvieran validez legal.

Referente a estos requisitos, una de las variantes más sencillas, es que el emisor de la factura pueda firmar un correo electrónico y enviarlo con los datos de la factura, para lo que solo es necesario una clave con su certificado electrónico reconocido (*qualified cer-*

tificate) expedido por un prestador de servicios de certificación que cumpla lo establecido por la directiva 1999/93/CE de Firma Electrónica (la Ley 59/2003, en el caso de los prestadores españoles).

Existen soluciones gratuitas, como la "Gestión de facturación electrónica 3.0" disponible en la sección de descargas de la página web: <http://www.facturae.es>

En el caso del expedidor las obligaciones legales para la emisión de la factura electrónica son las siguientes²:

1. Reglamento sobre Facturación Electrónica: la Orden 962/2007, de 10 de abril, desarrolla determinadas disposiciones sobre facturación telemática y conservación electrónica de facturas, contenidas en el Real Decreto 1496/2003, que es el reglamento de facturación. Al respecto del consentimiento del destinatario, se encuentra recogido en el Artículo 2 de la citada Orden.
2. Creación de la factura: mediante una aplicación informática, con los contenidos obligatorios mínimos requeridos.
3. Firma electrónica reconocida.
4. Remisión telemática.
5. Conservación de copia o matriz de la factura: esta obligación se regula en el artículo 1 del RD 1496/2003, donde se especifica la obligación de expedir, entregar y conservar facturas.
6. Contabilización y anotación en registros de IVA.
7. Conservación durante el periodo de prescripción.

8. Garantía de accesibilidad completa: deber de gestionar las facturas de modo que se garantice una accesibilidad completa: visualización, búsqueda selectiva, copia, descarga en línea e impresión. Esta es una obligación inherente a la conservación de las facturas por medios electrónicos que el legislador denomina acceso completo a datos, tratando de facilitar la auditoría e inspección de las facturas electrónicas (Artículo 9 del RD 1496/2003).
9. Subcontratación a un tercero: todas las fases anteriores pueden ser subcontratadas a un tercero, sin perder su responsabilidad. Regulado en el Artículo 5.1 del RD 1496/2003 el legislador deja claro en ese mismo párrafo que, aunque se permite la subfacturación a terceros, es el obligado tributario el responsable de cumplir todas estas obligaciones.

En el caso del destinatario las obligaciones legales para la recepción de la factura electrónica son las siguientes³:

- Recepción de la factura por medio electrónico: verificación de los contenidos mínimos exigibles y Verificación segura de la firma electrónica. Regulado en el artículo 21 e inherente a las obligaciones de la conservación de las facturas electrónicas se indica que: “El destinatario se debe asegurar de la legibilidad en el formato original en el que se haya recibido, así como, en su caso, de los datos asociados y mecanismo de verificación de firma”. A diferencia del emisor, al que se permite construir la factura desde la matriz, el destinatario debe conservar los originales firmados.
- Contabilización y anotación en registros de IVA.

- Conservación durante el periodo de prescripción.
- Deber de gestionar las facturas de modo que se garantice una accesibilidad completa: visualización, búsqueda selectiva, copia o descarga en línea e impresión.
- Todas las fases anteriores puede subcontratarlas a un tercero, sin perder su responsabilidad.

Una vez comunicados a nuestros 1361 proveedores los cambios en el circuito de facturación, el siguiente reto a superar, era, como gestionar dentro de nuestra organización, los nuevos flujos de información. Para solucionarlo disponíamos de dos recursos, el primero era la aplicación de *workflow* de SAP y el segundo era utilizar las herramientas *workflow* (correo electrónico y agenda) de Microsoft Outlook.

Para explicar la utilidad de las herramientas de *workflow* nos servirá su definición⁴:

Workflow es la automatización de un proceso del negocio, entero o en partes, durante las cuales los documentos, la información o las tareas se pasan a partir de un participante () a otro, para la acción, según un sistema de reglas procesales finitas y definibles mediante diagramas de flujo. Entendiendo participante como ser humano o máquina.*

Las herramientas de *workflow* parten de la “Gestión de Procesos de Negocio” (BPM – *Business Process Management*), que es la metodología empresarial cuyo objetivo es mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, que se deben modelar, automatizar, integrar, monitorizar y optimizar de forma continua.

En el caso de utilizar el *workflow* de SAP, una vez detectada la incidencia en la factura, esta quedaría guardada en estado de "registro preliminar" y el *workflow* se activaría mediante el envío de la incidencia al responsable asignado, recordándole vía mail, con la frecuencia establecida que la incidencia o validación, no está resuelta. Este proceso se generaría de manera totalmente automática.

En el caso de utilizar SAP, para su parametrización, se debe tener en cuenta el rol de cada agente que interviene y su relación jerárquica con el resto de participantes definiendo todas las fases del circuito mediante diagramas de flujo (figura 1).

En el caso de gestionar el *workflow* mediante Microsoft Outlook perderíamos la activación automática del circuito de incidencias, pero con el uso de las múltiples herramientas como carpetas, reglas y alertas de correos

mas las utilidades de agenda, podríamos cubrir perfectamente las necesidades del nuevo circuito (figura 2).

Una vez valoradas todas las opciones y teniendo en cuenta que la opción de SAP suponía un desembolso importante en nuevas licencias para algunos de los validadores más la parametrización del sistema y dada la coyuntura actual, decidimos apostar por la segunda opción.

Resultados

A nivel de resultados estas acciones, nos permitieron alcanzar de manera óptima los tres primeros objetivos propuestos en este proyecto, así, pudimos eliminar totalmente el papel del circuito, solventamos el retraso y la no recepción de facturas y eliminamos por completo el coste de escaneo de estas, todo esto a coste cero y con el valor añadido que esto suponía para

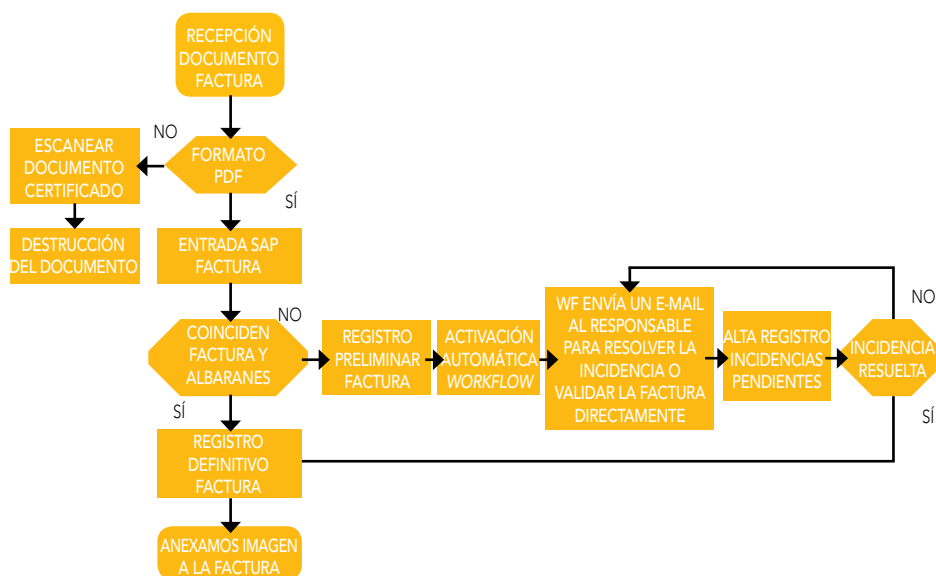


Figura 1. Descripción del circuito de facturación de proveedores utilizando la opción del *workflow* de SAP

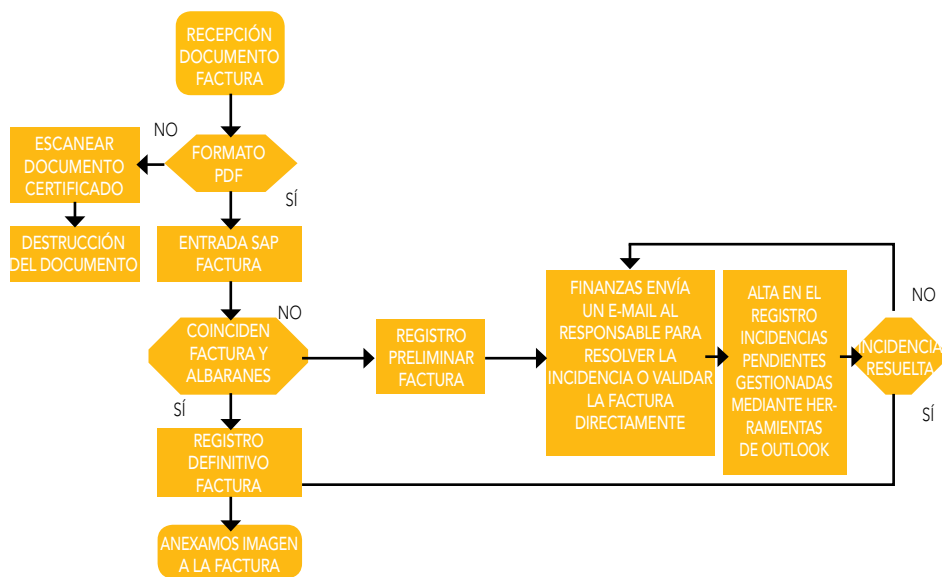


Figura 2. Descripción del circuito de facturación de proveedores utilizando la opción del workflow de Microsoft Outlook

nuestros proveedores y para el medio ambiente.

Según datos estimados en el año 2010 por ASIMELEC y publicados en el manual de factura electrónica del “Plan Avanza”⁵, el ahorro para el emisor de facturas utilizando factura electrónica es de 2,85 € por factura emitida (tabla 1).

Siendo el ahorro en el caso de la recepción de 2,86 € por factura recibida (tabla 2).

El ahorro ambiental generado por este proyecto, ha sido de 60 000 folios, 15 000 sobres y su consiguiente envío postal, equivalente a un coste ambiental por año de nueve árboles, 3216 Kw de energía, 15,67 m³ de agua, 120 l de petróleo y 1,30 TN de CO₂, puede parecer poco, pero este ahorro aplicado a la mayoría de nuestros hospitales sería un valor a tener en cuenta.

Para finalizar, también queríamos resaltar, que al disponer de la imagen de manera inmediata, el seguimiento de las incidencias puede hacerse en tiempo real (sabemos en todo momento en que fase están las facturas de nuestros proveedores), mejorando así nuestra imagen con ellos, además de mejorar nuestro seguimiento presupuestario y de auditoría.

Conclusiones

Aunque sabemos que aplicar este proyecto al 100% de nuestras facturas es utópico y que las retenciones al cambio de los agentes internos y externos son importantes como conclusión podemos decir que si unimos las ventajas de la digitalización documental junto con las herramientas de workflow que todos tenemos a nuestro alcance, las ventajas y beneficios que podemos conseguir superan ampliamente los posibles costes de este sistema.

Tabla 1. Cuadro comparativo del ahorro en la emisión de la factura electrónica

Papel	Coste/unidad	Factura electrónica	Coste/unidad
Impresión	0,12	Imputación de costes del proyecto	0,05
Envío (sobre, sello, correo certificado)	2,60	Servicios externos (tráfico, <i>timestamping</i>)	0,15
Tratamiento manual	0,35	Gestión (Dpto. Administración)	0,02
Total	3,07	Total	0,22

Tabla 2. Cuadro comparativo del ahorro en la recepción de la factura electrónica

Papel	Coste/unidad	Factura electrónica	Coste/unidad
Recepción y manipulación	0,07	Imputación de costes del proyecto	0,05
Grabación	0,15	Comprobación de factura y firma-e	0,13
Archivado (4 años)	1,67	Archivado (4 años)	0,48
Total	3,57	Total	0,71

Bibliografía

1. Institut Català d'estadística – IDESCAT, Datos poblacionales comarca de l'Alt Empordà [en línea] [consultado el 25/02/2013]. Disponible en: <http://www.idescat.cat/emex/?id=02#hfff>
2. Gobierno de España, Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas, Obligaciones legales para el expedidor de factura electrónica [en línea] [consultado el 25/02/2013]. Disponible en: <http://www.facturae.es/es-ES/Aspectos/Paginas/ObligacionesExpedidor.aspx>
3. Gobierno de España, Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas, Obligaciones legales para el destinatario de factura electrónica [en línea] [consultado el 25/02/2013]. Disponible en: <http://www.facturae.es/es-ES/Aspectos/Paginas/ObligacionesDestinatario.aspx>
4. Collaborative Planning & Social Business, Glossary Workflow [en línea] [consultado el 25/02/2013]. Disponible en: <http://social-biz.org/glossary/>
5. Julián Inza, Manual Factura electrónica Plan Avanza versión 2010 [en línea] Madrid, ASIMELEC, RED.ES [consultado en diciembre de 2010]. Disponible en: http://www.facturae.es/es-ES/Aspectos/Manuales%20Plan%20Avanza/1Manual_%20Facturae_Ed2010.pdf