

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN  
GERENCIA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN GERENCIA**

**TÍTULO  
IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA  
ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA SFERA  
LEGAL, PARA MEJORAR LOS PROCESOS Y  
CUMPLIR CON LA NORMATIVA  
TRIBUTARIA DURANTE EL SEGUNDO  
CUATRIMESTRE DEL 2018.**

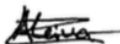
**Sustentante:  
Alexander Leiva Centeno**

**2018**

# DECLARACIÓN JURADA

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Alexander Leiva Centeno, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 3-0438-0026, en condición de egresado de la carrera de Administración de Negocios, énfasis en Gerencia, de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto, debidamente apercebido y entendiendo de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjuicio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Implementación de la factura electrónica en la empresa Sfera Legal, para mejorar los procesos y cumplir con la normativa tributaria durante el segundo cuatrimestre del 2018, es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes penales, así como la ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notado Público, firmo en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, el 21 de setiembre del dos mil dieciocho.



Alexander Leiva Centeno

# CONSTANCIA APROBACIÓN DEL TUTOR

## CARTA DEL TUTOR

21 de setiembre 2018

**Departamento de Registro  
Facultad Ciencias Económicas  
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

El estudiante Alexander Jesús Leiva Centeno, cédula de identidad 3-0438-0026, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA SFERA LEGAL, PARA MEJORAR LOS PROCESOS Y CUMPLIR CON LA NORMATIVA TRIBUTARIA DURANTE EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2018", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

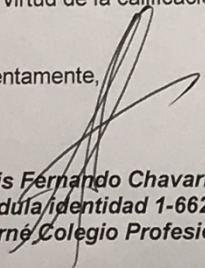
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

  
**Luis Fernando Chavarría Villalobos**  
Cédula de identidad 1-662-120  
Carné Colegio Profesional 12099.

# CONSTANCIA APROBACIÓN DEL LECTOR

## METODOLÓGICO

Heredia 06 de noviembre de 2018

Señores

Departamento de registro

Universidad Hispanoamericana

Estimados señores

En mi calidad de lector del proyecto de graduación presentado por la estudiante Alexander Leiva Centeno, Titulado: IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA SFERA LEGAL, PARA MEJORAR LOS PROCESOS Y CUMPLIR CON LA NORMATIVA TRIBUTARIA DURANTE EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2018. para optar por el grado de LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, declaro que he verificado que ha hecho las correcciones indicadas durante el proceso y evaluados aspectos relativos a la elaboración de problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones y la propuesta.

Debido a la anterior considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser trasladado al proceso de revisión por el filólogo

Atentamente



Lic Mauricio Garita Segura

Cedula 401790688

# CARTA APROBACIÓN DEL FILÓLOGO

San José, 11 de noviembre, 2018

Señores

Carrera Administración de Negocios con énfasis en Gerencia

Universidad Hispanoamericana

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación: "Implementación de la factura electrónica en la empresa SFERA LEGAL, para mejorar los procesos y cumplir con la normativa tributaria durante el segundo cuatrimestre del 2018", elaborado por el estudiante Alexander Jesús Leiva Centeno, cédula 3-0438-0026, para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Hispanoamericana.

Atentamente,



MSc. Edgar Rojas González

Carné 2443

Teléfono: 88822158

Correo: edgarrojasg27@gmail.com

# AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que han sido mi soporte y compañía.

No puedo dejar pasar esta oportunidad para agradecerte a ti viejo, porque decidiste tomarme de la mano y caminar junto a mí, sin duda mi mejor amigo, mi confidente, mi guía a seguir, no me alcanzaría la vida para agradecerte tanto, gracias por ayudarme a cumplir sueños y hacer de mí una mejor persona.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecer su amistad, consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, sin importar donde estén quiero darle las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Muchas gracias

Alexander Leiva Centeno

# DEDICATORIA

A mi madre Ine María Centeno Adams, por ser mi gran motivación, mi ángel de la guarda, que dejó este mundo para irse por completo a mi corazón, a ti madrecita gracias por darme tu vida y gran amor, hoy puedo decir que soy quien soy gracias a ti, por esta razón este logro es para ti.

A mi padre, este logro es para ti, por ser un gran ejemplo y en mi vida, por darme todo lo que necesitaba y aún más, por nunca dejarnos y enfrentar los retos de la vida siempre con alegría, gracias papito por darme tu amor.

A mi hermosa familia y amigos, que siempre han estado ahí, gracias por el gran apoyo, por ser mi refugio de amor, por darme un abrazo cada vez que lo necesito y esos consejos que nunca salen sobrando, sin todos ustedes no hubiera podido ser quien soy, lo cual agradezco profundamente.

Alexander Leiva Centeno

# ÍNDICE

## INDICE

CONSTANCIA APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
CONSTANCIA APROBACIÓN DEL LECTOR METODOLÓGICO.....	iii
CARTA APROBACIÓN DEL FILÓLOGO .....	iv
DECLARACIÓN JURADA .....	v
ÍNDICE.....	vi
DEDICATORIA.....	xiii
AGRADECIMIENTO .....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1.1 Antecedentes del problema.....	16
1.1.2 Problematización del problema .....	19
1.1.3 Justificación del problema .....	20
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.3 OBJETIVOS.....	22
1.3.1 Objetivo general .....	22
1.3.2 Objetivos específicos.....	23
1.4 ALCANCES Y LÍMITACIONES DEL PROBLEMA.....	24
1.4.1 Alcances .....	24
1.4.2 Limitaciones.....	24
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO .....	25
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO: .....	26
2.1.1 Reseña histórica de la facturación electrónica .....	26
2.1.2 Facturación electrónica en Latinoamérica.....	28
2.1.3 Factura electrónica en Costa Rica .....	30
2.1.4 La empresa: Sfera Legal, S.R.L. ....	33
2.2 CONTEXTO TEÓRICO .....	39
2.2.1 Administración .....	39
2.2.2 Empresa .....	40
2.2.3 Gerente.....	42
2.2.4 Organización formal e informal.....	43

2.2.4.1 Organización formal .....	44
2.2.4.2 Organización informal .....	45
2.2.5 Organigramas .....	46
2.2.6 Proceso .....	46
2.2.7 Proceso Administrativo .....	47
2.2.7.1 Planeación .....	47
2.2.7.2 Organización .....	48
2.2.7.3 Integración .....	48
2.2.7.4 Dirección .....	49
2.2.7.5 Control .....	49
2.2.8 Proceso de control .....	50
2.2.9 FODA .....	51
2.2.10 Análisis del entorno .....	53
2.2.11 Factura .....	53
2.2.12 Términos en la Resolución N° DGT-R-48-2016 .....	54
2.2.13 Ventajas de la factura electrónica .....	61
2.2.14 Desventajas .....	62
2.2.15 Firma digital .....	64
2.2.16 Ministerio de Hacienda .....	65
2.2.17 Ley Tributaria .....	65
2.2.18 Definición de comprobantes electrónicos .....	65
2.2.19 Proceso de implementación .....	67
2.2.20 Requisitos para la facturación electrónica .....	68
CAPÍTULO III .....	70
MARCO METODOLÓGICO .....	70
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	71
3.1.1 Finalidad .....	71
3.1.2 Dimensión temporal .....	72
3.1.3 Marco .....	73
3.1.4 Naturaleza .....	74
3.1.5 Carácter .....	74
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....	78
3.2.1 Sujetos de Información .....	78

3.2.2 Fuentes primera mano .....	81
3.2.3 Fuentes segunda mano.....	81
3.2.4 Fuentes tercera mano .....	82
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO .....	83
3.3.1 Censo .....	83
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN .....	84
3.4.1 Observación .....	84
3.4.2 La entrevista .....	84
3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES .....	88
3.5.1 Cuadro Operacionalización de las variables .....	88
CAPÍTULO IV .....	90
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	90
4.1 Análisis de resultados .....	91
4.1.2 Descripción de los datos .....	91
4.1.3 Análisis de proveedores .....	99
4.2 FODA .....	103
4.3 Análisis del entorno.....	108
4.3.1 Micro-ambiente.....	109
4.3.2 Macro-ambiente.....	113
4.4 Análisis del proceso de implementación y sus elementos.....	117
CAPÍTULO V .....	121
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	121
5.1 Conclusiones y recomendaciones .....	122
CAPÍTULO VI .....	130
PROPUESTA.....	130
6.1 INTRODUCCIÓN .....	131
6.2 JUSTIFICACIÓN .....	132
6.3 ALCANCES Y LIMITACIONES .....	133
6.3.1 Alcances .....	133
6.3.2 Limitaciones.....	134
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	135

6.4.1 Objetivo general .....	135
6.4.2 Objetivos específicos.....	135
6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	136
6.5.1 Dar a conocer aspectos relevantes sobre la aceptación o rechazo de documentos electrónicos, dentro de la empresa Sfera Legal .....	136
6.5.2 Diseñar el proceso para la aceptación o rechazo de documentos, para la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal .....	137
6.5.3 Implementar el proceso de aceptación o rechazo de documentos electrónicos para la facturación electrónica, durante el tercer cuatrimestre del 2018 en la empresa Sfera Legal. ....	142
BIBLIOGRAFÍA.....	146
CITADA Y CONSULTADA.....	146
ANEXOS.....	153

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla #1</b> .....	91
Conocimiento del término facturación electrónica.....	91
<b>Tabla #2</b> .....	92
Conocimiento del porque la factura electrónica es obligatoria a partir del 2018.....	92
<b>Tabla #3</b> .....	93
Conocimiento de los pasos a seguir para implementar la factura electrónica.....	93
<b>Tabla #4</b> .....	94
Participación en el proceso de migración .....	94
<b>Tabla #5</b> .....	95
Percepción sobre el presupuesto.....	95
<b>Tabla #6</b> .....	96
Rubros abarcados por el presupuesto .....	96
<b>Tabla #7</b> .....	97
Disponibilidad de recursos .....	97
<b>Tabla #8</b> .....	98
Problemas presentados en el proceso.....	98
<b>Tabla #9</b> .....	100
Proveedores del sistema de facturación electrónica .....	100
<b>Tabla #10</b> .....	103
FODA.....	103

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico #1 .....</b>	<b>91</b>
<b>Conocimiento del término facturación electrónica .....</b>	<b>91</b>
<b>Gráfico #2: .....</b>	<b>92</b>
<b>Conocimiento del porque la factura electrónica es obligatoria a partir del 2018.....</b>	<b>92</b>
<b>Gráfico #3 .....</b>	<b>93</b>
<b>Conocimiento de los pasos a seguir para implementar la factura electrónica .....</b>	<b>93</b>
<b>Gráfico #4 .....</b>	<b>94</b>
<b>Participación en el proceso de migración .....</b>	<b>94</b>
<b>Gráfico #5 .....</b>	<b>95</b>
<b>Percepción sobre el presupuesto .....</b>	<b>95</b>
<b>Gráfico #6 .....</b>	<b>96</b>
<b>Rubros abarcados por el presupuesto.....</b>	<b>96</b>
<b>Gráfico #7 .....</b>	<b>97</b>
<b>Disponibilidad de recursos .....</b>	<b>97</b>
<b>Gráfico #8 .....</b>	<b>98</b>
<b>Problemas presentados en el proceso.....</b>	<b>98</b>

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación se lleva a cabo en la empresa de servicios legales, Sfera Legal, ubicada en el cantón de Escazú, de la provincia de San José Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2018.

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

Sampieri (2014) indica: “Plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (p.36).

Ciertamente, existirán muchos beneficios para la organización que aplique este tipo de facturación dentro de su negocio, sin embargo, también representa un gran logro para un país en materia tributaria. Pazmiño (2015) afirma:

“La emisión de documentos electrónicos se traduce como una solución innovadora que permite integrar los procesos internos de un negocio o empresa, con la generación, firma y envío de comprobantes de venta, retención o documentos complementarios tributarios electrónicos, logrando reducir los costos operativos e incrementando la productividad de una compañía, así como el fortalecimiento de los procesos de control tributario para reducir las brechas de evasión fiscal” (p.4).

Por tanto, estamos frente a una herramienta que no sólo agilizará el trabajo de las empresas, sino que también dará mayores controles al Estado.

En Costa Rica como en el resto del mundo, la autoridad tributaria funciona bajo el cumplimiento de leyes, que le facultan y la empoderan para hacer que los contribuyentes tanto jurídicos como físicos, cumplan con sus obligaciones. En relación con esto Doilet (2016) indica:

“Esta relación de las leyes y los tributos es de naturaleza compleja ya que por un lado si bien por este vínculo el Estado como parte acreedora emite las normas jurídicas que deben ser carácter obligatorio y que dispone a la parte deudora que son los contribuyentes para que se dé el hecho y ellos cumplan con su imposición fiscal; el Estado tiene facultades que le proveen de autoridad y poder para exigir la ejecución y realización de las recaudaciones fiscales” (p.6).

Con el fin de realizar mejoras en el cumplimiento de la recaudación, el Estado fue dando forma a lo que hoy conocemos como factura electrónica y poco a poco ha ido haciendo los ajustes necesarios para que esta tenga el carácter de obligatorio. En la Resolución N° DGT-R-51-2016 publicada en el diario oficial La Gaceta N° 211 en 2016 y denominada “Resolución de Obligatoriedad para el uso de los Comprobantes Electrónicos”, la Dirección General de Tributación estableció la obligatoriedad para los sujetos de derecho que se constituyen en obligados

tributarios, de implementar el uso de un sistema de facturación electrónica para el respaldo de ingresos, costos y gastos, de conformidad con las especificaciones técnicas y normativas definidas mediante la resolución DGT-R-48 del 07.

La implementación de la facturación electrónica ha recibido cada vez más aceptación a nivel internacional por la gran conveniencia que tiene. Salas & Vélez (2012) afirman “Son muchos los países que trabajan con facturación electrónica que les ha traído muchos beneficios principalmente la agilización tradicional requería de mínimo tres copias de cada factura, lo cual significaba un gasto tras papeleos” (p.12).

### **1.1.2 Problematización del problema**

La facturación electrónica viene a ser un aliado dentro de los procesos diarios dentro de una compañía. Rojas (2012) indica “La necesidad también trasciende de un simple sistema que controle, a un sistema que optimice las tareas eliminando la duplicidad de las mismas, que reduzca los tiempos de trabajo de las personas que invierten y que integre de forma transparente con el sistema de cuentas por cobrar y de contabilidad simplificar una serie de procesos dentro de la compañía” (p.14).

También viene a intentar resolver una problemática país y es la mejora en la captación de los recursos que requiere el Estado para su gestión. Es así como en busca de controlar la evasión de impuestos, el Ministerio de Hacienda solicita la implementación y operación del sistema de factura electrónica. Guevara (2017) indica:

“La resolución R-48-2016 de la Dirección General del Ministerios de Hacienda define la facturación electrónica como el comprobante electrónico que respalda la venta de bienes y la prestación de servicios, el cual debe de ser generado, expresado y transmitido en formato electrónico en el mismo acto de la compra venta de la prestación del servicio” (p.7).

### 1.1.3 Justificación del problema

A finales del año pasado, entró a regir la Ley para Mejorar la Lucha Contra el Fraude Fiscal, la cual hace obligatoria la aceptación de medios electrónicos de pago, lo cual también brindará información a Tributación.

Por esta razón, nace la factura electrónica, que será la nueva herramienta que permitirá a mediano y largo plazo, a la Dirección General de Tributación, contar rápidamente con la información de la facturación que se emite a nivel país; lo que mejorará de manera significativa los procesos de control tributario.

¿En qué consiste? Se trata de un documento digital que se genera a partir de la venta de un bien o servicio y que registra los datos de la transacción, ya sea en moneda nacional o extranjera, eso sí con la información en español.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 140, incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política; y el artículo 33 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, N° 8454 del 30 de agosto del 2005. En el 2018, será obligatorio el uso de la factura electrónica, por lo cual se crea la necesidad en la empresa Sfera Legal, cumpla con este acuerdo de ley, por lo que este proyecto de investigación, ayudará a guiar en el proceso el cual es vital para la empresa dado que los servicios que se otorgan dentro de la empresa Sfera Legal, están supeditados a la ley.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Álvarez (2015) señala “El planteamiento del problema significa afinar y estructurar formalmente la idea de investigación, con claridad y sin ambigüedad, bajo la modalidad de pregunta” (p.16).

Para este trabajo de investigación, se plantea resolver la necesidad de implementar la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal, como medida obligatoria que impone el Ministerio de Hacienda, institución que lucha por la no evasión de impuestos, por lo que se desarrolla el problema bajo la siguiente pregunta:

**¿Cómo implementar la factura electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L. para mejorar el proceso de facturación, durante el segundo cuatrimestre del, 2018?**

### **1.3 OBJETIVOS.**

Álvarez, Paredes y Arteaga, (2015) señalan: “El objetivo central de una investigación es lo que se ha de demostrar a partir de las hipótesis, lineamientos o estrategias propuestas, lo cual nos permite formular: objetivos generales y objetivos específicos” (p.17).

#### **1.3.1 Objetivo general**

Álvarez et al. (2015), señalan: “Consiste en lo que pretendemos realizar en nuestra investigación; es decir, el enunciado claro y preciso de las metas que se persiguen en la investigación a realizar” (p.17).

Se deben de seguir lineamientos para una buena redacción de un objetivo. Sampieri (2014) indica: “Al redactarlos, es habitual utilizar verbos y derivados del tipo: “describir”, “determinar”, “demostrar”, “examinar”, “especificar”, “indicar”, “analizar”, “estimar”, “comparar”, “valorar” y “relacionar” respecto de los conceptos o variables incluidas” (p.37).

Para entender la finalidad de un objetivo. Sampier (2014) afirma: “Objetivos de investigación señalan a lo que se aspira en la instigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p.37).

**Implementar la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L. para mejorar el proceso de facturación en el segundo cuatrimestre del 2018.**

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Álvarez et al. (2015), señalan: “La integración de los objetivos específicos es coincidente con el objetivo general y por tanto a los resultados esperados de la investigación. Conviene anotar que son los objetivos específicos los que se investigan y no el objetivo general, ya que este se logra como resultado” (p.17).

Sampieri (2014) indica: “Señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p.37).

- 1. Conocer los aspectos legales de la facturación electrónica para su adecuada implementación en la empresa Sfera Legal, S.R.L.**
- 2. Determinar los procesos para la implementación de la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L.**
- 3. Aplicar la ley de facturación electrónica y sus alcances en la empresa Sfera Legal, S.R.L.**
- 4. Diseñar la implementación de la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L.**

## **1.4 ALCANCES Y LÍMITACIONES DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Alcances**

Determinar los nuevos procedimientos que deben de desempeñar los funcionarios de la empresa Sfera Legal, para una adecuada implementación de la facturación electrónica.

Lograr de manera adecuada la implementación de la facturación electrónica en la empresa Sfera Lega, S.R.L., ubicada en el catón de Escazú, San José, Costa Rica.

### **1.4.2 Limitaciones**

- Trabajo apegado a la información y el acceso que la empresa en estudio esté dispuesta a brindar de acuerdo con sus reglamentos internos.
- Tiempo brindado por la empresa para el desarrollo dentro de la misma.
- Presupuesto para la implementación es bajo por lo que limita la posibilidad de buscar un buen sistema que se apegue a lo requerido.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 CONTEXTO HISTÓRICO:**

### **2.1.1 Reseña histórica de la facturación electrónica**

A fin de comprender el origen y desarrollo de la facturación electrónica, se hace necesario comenzar por un concepto aún más general y básico, la factura. Es, por tanto, que lo primero que se va a abordar en este trabajo es la historia del antecesor de dicho documento electrónico.

La palabra factura tiene su origen en el latín. Viene del verbo facere que en castellano significa: “hacer”. Está formada por el participio factus (hecho), más el sufijo – ura.

La factura es un comprobante de una operación de compraventa, o comprobante de pago, puede ser entre empresas o personas que necesitan llevar control del ingreso o los gastos para efectos tributarios. La factura debe reflejar información fundamental, como el producto o servicio, fecha de devengo, cantidad a pagar con relación a existencias, información del vendedor y del comprador, además de indicar el tipo de impuesto sobre el valor añadido (IVA).

La factura se considera como el justificante fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio, que afecta al obligado tributario emisor (el vendedor) y al obligado tributario receptor (el comprador). La factura es el único justificante fiscal, que da al receptor el derecho de deducción del impuesto (IVA). Esto no se aplica en los documentos sustitutos de factura, recibos o tickets. Wikipedia. Factura. (2018, 21 de junio).

Dentro de la lista de documentos comerciales se encuentra: factura, orden de compra, ticket, recibo, débito, nota de crédito, cheque, pagaré, nota de crédito bancaria o depósito.

Existen algunas variantes de factura, como lo son:

**Copia:** Copia fiel y exacta de la factura original, para efectos contables del emisor. Debe de identificarse como “copia”, para que se distinga del original.

**Duplicado:** Copia fiel y exacta de la factura original, para efectos de sustitución de una factura original extraviada, debe de ser expedida por el mismo emisor y debe de identificarse como “duplicado”, para que se distinga del original, en caso de que parezca.

**Factura pro-forma:** Documento que se emite por parte de una empresa o vendedor, para ofertar sus servicios, evidenciando el costo por el mismo, lo cual

permite al comprador o adquirente del servicio, tomar la decisión de contratar o no a la empresa. Suele incluir la fecha máxima de validez.

**Factura electrónica:** Es un documento digital usualmente en formato XML, que viene a sustituir las facturas tradicionales de papel, dándole la misma validez y que no es necesario su versión física. En el presente trabajo de investigación se profundizará en esta variante.

Según la Dirección General de Tributación de Costa Rica es: “Comprobante electrónico que respalda la venta de bienes y la prestación de servicios, el cual debe de ser generado, expresado y transmitido en formato electrónico en el mismo acto de la compra-venta o prestación del servicio”. Resolución R-48-2016 (7 de octubre 2017).

### **2.1.2 Facturación electrónica en Latinoamérica**

A lo largo de los últimos años se ha visto como los gobiernos han ido introduciendo la tecnología en distintas áreas con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes. La factura electrónica es un elemento esencial de la transformación digital de los países. La masificación de su uso en Latinoamérica es un movimiento internacional impulsado desde hace tiempo por los Gobiernos de la región y que cada vez tiene más fuerza.

Por otro lado, los países también han sabido sacar provecho de estos avances incorporándolos a la mejora de los procesos de recaudación de impuestos y tributos, los cuales son necesarios para sostener todos los proyectos y beneficios sociales que se desean implementar.

La implementación de la factura electrónica ha traído mejoras significativas para las administraciones tributarias de los países latinoamericanos, pero además ha puesto a disposición del público en general herramientas más eficientes y simples de comprender y utilizar, para la contabilidad de cada contribuyente.

La factura electrónica, es uno de los aportes de América Latina a la fiscalidad internacional en apoyo a la lucha contra la evasión, al esfuerzo global de transparencia tributaria, y a la digitalización de las administraciones tributarias (AATT). Fue el fruto del esfuerzo innovador de las AATT más avanzadas de la región, en especial, las que comenzaron su proceso de modernización durante la década de los 90 bajo el impulso de las ideas propuestas del Consenso de Washington y la influencia del “reinventing government” (Osborne y Gaebler, 1993) para la gestión pública, que postulaba un servicio focalizado en la misión y el ciudadano y bajo criterios de eficiencia basados en resultados. El otro factor clave que explica la modernización de las AATT fue el imperativo de mejorar la eficiencia recaudatoria de los gobiernos de la región, para compensar los desequilibrios causados por las crisis financiero-fiscales (Barreix, y Zambrano, 2018).

Algunos de los países que cuentan con normativa para la facturación electrónica son: Argentina, México, Chile, Colombia, Ecuador, Guatemala, Perú, Paraguay, Uruguay y Costa Rica.

No obstante, aunque cada uno de estos países cuenta con un marco legal para la emisión de factura electrónica, la obligatoriedad del uso de esta ha llegado de diferentes formas, incluso algunos países aún no están obligados a su uso.

Por ejemplo, México desde el 2014 y Costa Rica durante el 2018 han hecho obligatorio el uso de este tipo de facturación. En República Dominicana no se cuenta con la normativa apropiada, sin embargo, permite el uso de este tipo de facturas siempre que cumpla con los requisitos establecidos por la dirección de impuestos, es decir, puede optar por su uso, pero no están obligados. Por otro lado, se encuentra el caso de Panamá, que no tiene ningún marco legal para facturación electrónica y por el momento no se piensa en la sustitución de la factura de papel.

### **2.1.3 Factura electrónica en Costa Rica**

Desde finales del 2007 y hasta enero del 2009, el gobierno de Costa Rica puso en vigencia las regulaciones que hoy proporcionan a todos los contribuyentes del país una alternativa muy novedosa la factura electrónica. En el 2007, en la Resolución

Nº DGT-22-07, se publica la primera normativa sobre el uso de la factura electrónica en Costa Rica.

La nueva normativa define a la factura electrónica como un “documento comercial con efectos tributarios, generado, expresado y transmitido en formato electrónico”.

Más allá de la eliminación del papel en diferentes procesos de negocio, esta poderosa herramienta fiscal implicaba cambios favorables íntimamente ligados con tecnología, logística, seguridad y agilidad en las relaciones B2B.

La facturación electrónica eleva sorprendentemente las posibilidades de colaboración con los socios de negocios de una empresa. Esto, unido a los ahorros de cumplimientos que implica la reducción de costos de almacenaje y logística de entrega y recepción de documentos con validez judicial y tributaria puede representar no sólo un incremento en la productividad, sino una ventaja competitiva.

La Dirección General de Tributación publica la Resolución Nº DGT-02-09 derogando la Resolución Nº DGT-22-07, en el año 2009, esta resolución establece que las personas físicas o jurídicas están obligadas a registrarse ante la Administración Tributaria, en su obligación de emisores-receptores electrónicos,

receptores electrónicos-no emisores o proveedores de soluciones de facturación en sitios web, también dicta el permiso de uso de certificados electrónicos para firmar digitalmente los documentos electrónicos definidos por la Administración Tributaria.

En el 2013, Dirección Nacional de Tributación (DGT), dio inicio al plan piloto del sistema de facturación electrónica gratuito que ofrecerán, en la misma participaron 35 profesionales liberales, los cuales ayudarían a determinar los posibles defectos del sistema para poder mejorarlos.

Para el 2016, DGT, publica Resolución N° DGT-R-48-16, en la cual se decreta la obligatoriedad de la implementación y uso de un sistema de facturación electrónica, ticket electrónico, nota de crédito y débito electrónico como comprobante para el respaldo de ingresos, costos y gastos, a partir del 2017.

En el 2017, se extiende una prórroga, Resolución N° DGT-R-21-17, donde se establece el 15 de junio del 2017 como nueva fecha para el inicio, posterior a esto la Administración Tributaria, publica un calendario por sectores para la implementación de la factura electrónica, el cual se muestra a continuación:

Fecha	Sector Afectado
15-ene-18	Sector Salud
1-feb-18	Sector contable-financiero-administrativo
1-mar-18	Sector legal
1-abr-18	Sector ingeniería-arquitectura-informática
1-may-18	Otros sectores

En el presente trabajo de investigación, se indagará sobre la implementación de la factura electrónica en la empresa Sfera Legal, la cual pertenece al sector legal, como se puede apreciar, para el sector legal, la fecha para la implementación de la factura electrónica fue el pasado 1 de marzo del 2018.

#### **2.1.4 La empresa: Sfera Legal, S.R.L.**

El día 16 de abril del 2012, la firma FSV Abogados unió fuerzas con Rafael Cañas, Ignacio Esquivel y José Schroeder, tres ex-socios de Facio Abogados y sus equipos legales, para generar una firma conjunta que brinda sus servicios bajo el nombre Sfera Legal.

La práctica inició hace más de 20 años. La nueva organización se ha visto beneficiada por profesionales de muy alto prestigio y comprometidos con el servicio al cliente. El crecimiento de los equipos, en los últimos años, ha sido el

resultado del éxito de los clientes en sus negocios e intereses personales, así como de las referencias que han hecho de sus servicios.

La estrategia principal de SFERA es consolidar las diferentes áreas de práctica y proveer servicios legales integrales con soluciones innovadoras a sus clientes. Se decidió crear esta nueva firma como una manera de consolidar la firma resultante en una firma integral de tamaño mediano, donde los valores y estándares más altos coexisten. Sfera Legal es el proyecto perfecto que combina trayectoria, experiencia, talento, áreas de práctica sólidas, energía y juventud y una forma muy fresca de posicionarnos en el mercado legal y de negocios.

Sfera Legal también es el ejemplo ideal que confirma que se tiene la capacidad para reinventarse a sí mismos y la práctica legal, especialmente luego de las consecuencias que les dejó la crisis financiera mundial.

Los socios fundadores comparten la misma visión, misión y filosofía, por lo que el proceso de unión y consolidación ha sido fluido. Gran parte de los motivos que los llevaron a realizar este proyecto fue con el fin de rotar nuestra práctica legal hacia algo nuevo, algo fresco.

A pesar de existir en el mercado legal costarricense hasta hace pocos años, su talento ya está siendo reconocido, a nivel de firma y como abogados independientes, por directorios internacionales prestigiosos tales como Chambers Latín América, Latín Lawyer, International Financial Law Review y Legal 500 Latín

América. Las áreas de práctica con mayor reconocimiento de esta firma, hasta ahora, han sido: Bienes Raíces, Fusiones y Adquisiciones, Derecho Corporativo, Derecho de Seguros, Resolución de Disputas, Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías y Propiedad Intelectual.

**Datos de la empresa:**

**Razón Social:** Sfera Legal, S.R.L.

**Cédula Jurídica:** 3-102-655157.

**Dirección de la empresa:** Escazú, Centro corporativo Plaza Roble, Edificio El Pórtico, Tercer Piso, Oficinas de Sfera Legal.

**Teléfono:** 2201-0000

**Fax:** 2201-0001

**Página Web:**[www.sferalegal.com](http://www.sferalegal.com).

**Visión**

La visión de Sfera legal es: “Nuestro objetivo central es consolidar diferentes áreas de la práctica legal que ofrezcan servicios legales exhaustivos que permitan ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes. Decidimos formar una firma integral tamaño-mediano, en dónde los estándares de calidad puedan coexistir con los más altos ideales y valores”. Recuperado de: <http://www.sferalegal.com/es/>

Palacios (2018) señala: “Es el acto de verse en el tiempo y el espacio. Debe ser amplia, retadora, posible y concreta. Hace referencia a la identificación clara de lo que la organización quiere lograr en un tiempo determinado” (p.63).

## **Misión**

La visión de Sfera legal es: “Nosotros pensamos diferente para ofrecer soluciones creativas que agreguen valor. Nos vestimos casual y hablamos tú mismo idioma para hacerte sentir en casa. Dejamos huella al perseguir siempre la excelencia a través del liderazgo y la innovación constante”. Recuperado de: <http://www.sferalegal.com/es/>

Palacios (2018), define la misión de la siguiente manera: "Declaración formal y escrita que representa el credo y la identidad de la organización. Es la razón de ser de la empresa, la cual condicionará sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas" (p.61).

## Valores

Sfera Legal cuenta con los siguientes valores:

- **Innovación:** Trabajamos con ánimo emprendedor revolucionando el negocio legal.
- **Respeto:** Como abogados, cuidamos cada detalle en nuestra forma de ver la profesión.
- **Inteligencia:** Nuestra visión "out of the box" unida con la academia de nuestra gente y la experiencia de muchos años, nos pone en una posición privilegiada.
- **Éxito:** Trabajamos con liderazgo y excelencia. Todo lo que hacemos debe contribuir, estamos en el negocio para generar riqueza.
- **Cool:** La confianza que tenemos, la capacidad y nuestro nivel nos permite ir más allá, en una novedosa visión de la práctica profesional.

- Palacios (2018) indica: “Son el conjunto de cualidades con las que una organización consigue ser apreciada y reconocida” (p.64).

### **Ubicación geográfica**

La ubicación de Sfera Legal es: Centro Corporativo EBC, 8vo piso, oficinas de Sfera Legal, Guachipelín, Escazú, San José, Costa Rica.

Según la Real Academia Española ubicación se define como: “Acción y efecto de ubicar. Lugar en que está ubicado algo.

## **2.2 CONTEXTO TEÓRICO**

Para el presente trabajo de investigación es fundamental conocer términos generales administrativos, además, de los términos que engloban la implementación de la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal.

### **2.2.1 Administración**

Este significado resume el gran trabajo que está detrás de las labores administrativas de una empresa, comenzando por la planificación, desde lo más simple, como tener un horario de entrada y salida hasta lo más complejo que es ordenar un horario de 300 personas, seguida de la dirección de lo antes planificado, donde llega lo más interesante es tomar el control y saber tomar las decisiones adecuadas para que los recursos sean utilizados de la mejor manera y así alcanzar las metas establecidas, metas que van evolucionando a raíz del tiempo y de cómo se lleve a cabo el arte de administrar una organización.

Origen etimológico, Cardona, (2016): “Administrar. (Del latín administrare), significa etimológicamente servir. En este sentido, puede definirse la Administración como la acción de servir a otro, de cuidar los bienes de otro, de encargarse de los asuntos de otro. Por extensión, administrar significa encargarse

y cuidar de los asuntos de uno mismo. Cuidar y manejar los propios bienes y recursos (p.3).

Robbins (2014) indica: “Coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz” (p.7).

La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, integración, dirección y control de los recursos, (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

### **2.2.2 Empresa**

Cardona, (2016) señala: “Empresa, es una acción difícil que se acomete para lograr algo que se desea. La acción ardua o difícil llamada Empresa puede referirse a cualquier tipo de actividad humana como lo puede ser la construcción de una carretera o de un edificio, la organización de un negocio, una campaña militar, una expedición científica, un propósito político, una exploración en la selva, una investigación tecnológica, etc. Se trata de una acción valerosa y difícil que se

efectúa para alcanzar un determinado objetivo bien sea social, económico, político, o simplemente por una curiosidad personal” (p.15).

Hoy se denomina empresa a una “Unidad económica autónoma organizada para combinar un conjunto de factores de producción, con vistas a la producción de bienes o prestación de servicios para el mercado” (Cardona, 2016, p.16).

Se acostumbra a clasificar y denominar las empresas en función de diferentes criterios:

- Por su origen. Empresas públicas y empresas privadas y de economía mixta. Las públicas se crean por la autoridad del Estado, las privadas se crean por voluntad de los particulares en uso del derecho natural conocido como libertad de iniciativa o libertad de empresa. Las de economía mixta cuando su administración en sus bienes participa tanto el estado como personas privadas.
- Por su misión u objetivos. Empresas industriales, comerciales y de servicios.
- Por el destino de sus recursos y de sus utilidades. Empresas con ánimo de lucro o sin ánimo de lucro.

- Por el tipo de aportes, recursos y participación de sus miembros. Sociedades de personas y sociedades de capital y combinaciones de personas y de capital.
- Por su régimen jurídico. Sociedad anónima, sociedad limitada, sociedad en comandita, sociedad de hecho.
- Por su tamaño. Empresa grande, empresa mediana, empresa pequeña y microempresa.
- Por el ámbito territorial de su actividad, empresa local, empresas regionales, empresas nacionales, empresas multinacionales, etc.

En este trabajo de investigación se determina a Sfera Legal como empresa, ya que la misma cumple con los criterios arriba descritos, en lo que respecta al ámbito comercial. Es una empresa privada, de servicios, con ánimo de lucro, de aporte mixto, sociedad limitada, empresa nacional y mediana.

### **2.2.3 Gerente**

Para el presente trabajo de investigación, gerente juega parte importante en la empresa, ya que es el responsable de que el proceso de implementación de la factura electrónica se cumpla de manera exitosa, es el ente fiscalizador en la

empresa y responsable ante los socios, por lo cual, no se puede dejar de lado su figura.

El gerente tomará las decisiones en cuanto al presupuesto entregado y cualidades del sistema que se acoplen a lo solicitado, tanto por el Ministerio de Hacienda como a las necesidades de la empresa.

Robbins (2014) señala: “Alguien que coordina y supervisa el trabajo de otras personas para lograr los objetivos de la empresa” (p.5).

Quiere decir que es la persona encargada de dirigir a la empresa, y quien tiene la tarea de ser eficaz en la toma de decisiones, quien es el responsable de las decisiones que giren en torno de la empresa y vela por los resultados.

#### **2.2.4 Organización formal e informal**

La necesidad de simplificar las actividades y sus diversas funciones en un grupo social da pie a la creación de estructuras que establezcan jerarquías y logren agrupar actividades.

El origen de la organización se da en la necesidad de cooperar. Las múltiples limitaciones en diversas áreas del hombre lo han obligado a encontrar en la cooperación una forma de alcanzar sus intereses personales.

La cooperación puede lograr mejores resultados y ser más productiva si se tiene una estructura de organización. Y estas organizaciones pueden tener un carácter formal o informal.

Koontz, H. (2017): Organización es un término que suele utilizarse sin precisión: a veces se incluyen los comportamientos de todos los participantes, otras se considera todo el sistema de relaciones sociales y culturales, incluso hay unas en que el término se emplea como sinónimo de empresa” (p.215).

#### 2.2.4.1 Organización formal

Koontz, H. (2017): “Organización formal: Estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada” (p.216).

Esta estructura normalmente es aprobada por la gerencia y es hecha del conocimiento general a toda la organización mediante manuales, organigramas, procedimientos, reglas, etc.

Este tipo de organización determina los niveles de interrelación entre los diferentes cargos, departamentos y dependencias, normados por diferentes reglamentos establecidos en la organización, con el fin de alcanzar los objetivos.

Características:

- Posee niveles jerárquicos plasmados en el organigrama.
- La autoridad y la responsabilidad es distribuida.
- Es racional.
- En la teoría clásica la organización es definido como uno de sus principales elementos.
- Se debe basar en la división del trabajo y en la especialización de los colaboradores.

#### 2.2.4.2 Organización informal

Koontz, H. (2017): “La organización informal es una red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí” (p.217).

Este tipo de organización surge de forma natural y espontánea, dentro de una organización formal y se forja gracias a las relaciones que nacen entre sus integrantes, ya sea de amistad o conflictivas, este tipo de organización no aparece en el organigrama de empresa.

### **2.2.5 Organigramas**

Un organigrama es un mapa interno de cómo está conformada una empresa u organización, sirve de guía para que tanto los viejos como nuevos colaboradores sepan dónde, o quien está sobre o debajo de su lugar en el organigrama, además, refleja el orden del equipo en general.

### **2.2.6 Proceso**

Todo proyecto o sistema tiene un proceso a seguir, ya sea que ya exista o que se deba de inventar, que sirve como medio para ejecutar un plan, y en este trabajo de investigación no puede faltar un proceso a seguir para llevar orden y tener el control adecuado.

### 2.2.7 Proceso Administrativo

Se debe de tener una buena planeación, un extremado orden, una dirección adecuada y sobre todo un control efectivo, para que el proceso administrativo tenga los resultados que se desean, son claves importantes que se tomarán de guía para que esta investigación cumpla su objetivo.

Robbins (2014) señala: “Proceso administrativo y sus componentes, planeación, organización, dirección y control, resultan de la mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones” (p.9).

Münch (2015) indica: “La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo cumplimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión. En la administración de cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de alcanzarlos; y otra operacional en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo establecido” (p.14).

#### 2.2.7.1 Planeación

En el presente trabajo de investigación, la planeación es uno de los procesos administrativos más importantes, ya que sin él, no se llevarían de manera

ordenada las tareas, ya que se debe de planear de manera minuciosa cada paso a seguir en el proceso de implantación de la factura electrónica, identificar las necesidades y así poder estar listos para suplirlas.

Robbins (2014) indica: “Función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos, y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades” (p.9).

#### 2.2.7.2 Organización

Respecto a este punto, se toma en cuenta la organización ya existente por parte del departamento administrativo de Sfera Legal, para llevar a cabo y lograr los objetivos de la implementación de la facturación electrónica.

Robbins (2014) señala: “Función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales” (p.9).

#### 2.2.7.3 Integración

Münch (2015) indica: “Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones y ejecutar los planes de acuerdo con la arquitectura organizacional. Es decir, mediante esta función se adquieren todos los elementos para llevar a cabo lo establecido durante la

planeación y organización. Por medio de la integración, la empresa obtiene los recursos idóneos para el mejor desempeño de sus actividades” (p.69).

Esto comprende recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos, que son los más importantes, ya que estos van a manejar los demás recursos.

#### 2.2.7.4 Dirección

Es fundamental una buena dirección en todo proyecto, y para ello se debe de contar con un líder que se involucre en el mismo y pueda estar al tanto de cada paso que se da.

Robbins (2014) indica: “Función administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales” (p.9).

#### 2.2.7.5 Control

Se debe de ejercer un control en cada paso del proyecto, para evitar desviaciones en lo ya planificado, para ello se cuenta con un plan de control por parte de la gerencia, en el cual se le dará seguimiento a los pasos ejecutados y próximos a ejecutarse.

Robbins (2017): “Control es la función gerencial que implica monitorear actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y para corregir las desviaciones importantes” (p.423).

### **2.2.8 Proceso de control**

Koontz, H. (2017). “Las técnicas y los sistemas de control son en esencia los mismos para controlar el efectivo, los procedimientos administrativos, la ética organizacional, la calidad del producto y cualquier otra cosa (p.515).

El proceso de control incluye tres pasos:

1. Establecer estándares: Será la unidad de medida que se utilizará como guía para revisar el control.

2. Medir el desempeño contra estos estándares: Se trata simplemente de la medición de la ejecución y de los resultados obtenidos, aplicando las unidades de medida definidas según los estándares.

3. Corregir las variaciones de los estándares y planes: Consiste en revisar los ajustes a las operaciones para alcanzar los resultados planeados.

Será importante que la empresa determine sus propios estándares, en cuanto a la implementación de la factura electrónica, ya que son los que establecen medidas de desempeño para que los administradores reciban indicios sobre cómo van las cosas y no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de los planes (Koontz, 2017, p.515).

### **2.2.9 FODA**

El análisis FODA es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, que toma en cuenta sus características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (amenazas y oportunidades) en una matriz cuadrada. Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto y planear una estrategia en el futuro.

En el análisis externo se debe considerar factores de carácter político, como estabilidad del país, factores de carácter legal como tendencias fiscales, legislación aplicable y factores económicos, además de factores sociales y tecnológicos.

En el análisis interno se pretende realizar una introspección a la organización orientada a identificar las características de la organización, que son debilidades y fortalezas.

Durante las etapas de planeamiento estratégico y a partir del análisis FODA se deben contestar cada una de las siguientes preguntas: ¿Cómo se puede maximizar cada fortaleza? ¿Cómo se puede aprovechar cada oportunidad? ¿Cómo se puede contener cada debilidad? ¿Cómo se puede preparar ante cada amenaza?

El objetivo del análisis FODA es determinar las ventajas competitivas de la empresa en análisis y la estrategia genérica por emplear por esta, que más le vaya a convenir, en función de sus características propias y de las del mercado donde se mueve. El análisis consta de cuatro pasos: análisis externo, interno, confección de matriz FODA y determinación de la estrategia por emplear.

Kotler, (2016) define el análisis FODA: “A la evaluación general de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa, es una forma de vigilar los ambientes internos y externos de marketing” (p.49).

Pese a que en el caso de que la empresa Sfera Legal no se esté intentando mercadear un producto o servicio, se hace importante realizar un análisis de ese tipo para determinar cuan preparada se encuentra la empresa ante el proceso de implementación de la factura electrónica.

### **2.2.10 Análisis del entorno**

Para que una compañía obtenga una ventaja competitiva, debe permanecer vigilante y estar, permanentemente, rastreando los cambios que se producen en su entorno. También tiene que ser ágil para alterar sus estrategias y planes cuando surge alguna dificultad. El análisis del entorno se puede dividir en macroentorno y microentorno.

El macroentorno es el análisis referido a los datos macroeconómicos, pero también puede incluir industria y análisis de la competencia, análisis del consumidor, innovaciones de producto y el entorno interno de la compañía (incluye economía, política, legislación, tecnología, ecología, sociocultural, proveedores potenciales).

El microentorno se evalúa a través del modelo de competencia ampliada, modelo que distingue los distintos factores que generan influencias sobre la empresa (proveedores, intermediarios, minoristas, mayoristas, competencia y clientes)

### **2.2.11 Factura**

La factura, toma un papel importante dentro de la empresa, ya que refleja en un papel, hasta ahora utilizado, los ingresos y gastos que devenga la operación o el

servicio que ofrece la empresa, para esta investigación se toma el término factura como el centro de la misma, siendo esta el objetivo principal a desarrollar, en vista de que evoluciona su elaboración a raíz de la nueva legislación del Ministerio de Hacienda, donde se exige que sea de manera electrónica, por lo que se investigará en la implementación de la misma en la empresa Sfera Legal, S.R.L.

Una factura es un documento de índole comercial que indica la compraventa de un bien o servicio. Tiene validez legal y fiscal. Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y que, entre otras cosas, debe incluir toda la información de la operación.

Podemos decir, que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra de este.

#### **2.2.12 Términos en la Resolución N° DGT-R-48-2016**

En la Resolución N° DGT-R-48-2016, se encuentran los términos principales que permiten entender la implementación para Costa Rica.

**Factura electrónica.**

Comprobante electrónico que respalda la venta de bienes y la prestación de servicios, el cual debe de ser generado, expresado y transmitido en formato electrónico en el mismo acto de la compraventa o prestación del servicio.

**Archivo XML.**

Proviene de Extensible Markup Language, es un formato universal para documentos y datos estructurados en Internet, este metalenguaje proporciona una forma de aplicar etiquetas para describir las partes que componen un documento, permitiendo además el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas.

**Código de Respuesta Rápida (QR).**

Código que genera el sistema de los obligados tributarios, el cual permitirá realizar la consulta de los comprobantes electrónicos.

**Comprobante electrónico.**

Archivo electrónico en formato XML que cumple con los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la presente resolución, para las facturas, tiquetes, notas de crédito y notas de débito, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

**Tiquete electrónico.**

Documento comercial con efectos tributarios, generados, expresados y transmitidos en formato electrónico XML, en el mismo acto de la compraventa o prestación del servicio, conforme las especificaciones técnicas detalladas en el artículo 7 de la presente resolución, autorizado únicamente para operaciones con consumidores finales.

**Comprobante provisional por contingencia.**

Comprobantes pre-impresos emitidos por una imprenta debidamente autorizada por la Dirección General de Tributación en Costa Rica. Estos comprobantes serán utilizados únicamente cuando no se pueda hacer uso del sistema para la emisión de comprobantes electrónicos por situaciones que se encuentren fuera del alcance del emisor.

**Emisor-Receptor Electrónico.**

Persona física o jurídica autorizada por la Administración Tributaria de Costa Rica para emitir y recibir comprobantes electrónicos por medio de un sistema informático.

**Receptor Electrónico-No emisor.**

Sujetos pasivos acogidos a regímenes especiales que no realizan ventas en el territorio nacional y que reciben comprobantes electrónicos, por las compras efectuadas en el mercado local, mediante un sistema informático. También comprende a las instituciones que conforman la Administración Pública de Costa Rica, las cuales reciben mediante un sistema informático los comprobantes electrónicos por las compras realizadas.

**Receptor manual.**

Persona física o jurídica que recibe de forma manual la representación gráfica del comprobante electrónico en el mismo acto de la compraventa o prestación del servicio.

**Entrega del comprobante electrónico.**

Momento en que el obligado tributario envíe y/o ponga a disposición por algún medio electrónico o en su defecto imprima y entregue en el mismo acto de la compraventa o prestación del servicio la representación gráfica de dicho comprobante.

**Representación gráfica (Documento físico).**

Representación legible del contenido de los comprobantes electrónicos, en formato de documento portable (PDF por sus siglas en inglés) ideal para ser impreso y conservado por parte de los receptores manuales, como respaldo para su contabilidad en caso de ser obligado tributario.

**Firma digital.**

Conjunto de datos asociados a un documento electrónico, que permite identificar al firmante (autoría), verificar la integridad del mensaje y vincular jurídicamente al actor con el documento.

**Llave criptográfica del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.**

Método de seguridad que garantizan la integridad, autenticidad y autoría de los comprobantes electrónicos.

**Método de Contingencia.**

Procedimientos que deben de ser utilizados en caso de que el sistema para la emisión de comprobantes electrónicos no pueda ser utilizado por situaciones que

se encuentren fuera del alcance del emisor o en caso de que el sistema del Ministerio de Hacienda de Costa Rica no esté disponible.

### **Nota de Crédito y Nota de Débito Electrónicas.**

Son los comprobantes electrónicos que permiten anular o modificar los efectos contables de la factura electrónica o tiquete electrónico, sin alterar la información del documento origen.

### **Proveedor de solución de comprobantes electrónicos.**

Personas físicas o jurídicas que ofrecen el servicio de facturación electrónica mediante soluciones informáticas, sea esta solución para ser instalada en los equipos del emisor-receptor electrónico, receptor electrónico-no emisor, en sitios web o en la nube.

### **Especificaciones obligatorias**

Considerando que el esquema de facturación electrónica está definido por el Gobierno, existen ciertas especificaciones obligatorias por cumplir; entre otras: Administración de certificados electrónicos y llaves. Administración de usuarios y perfiles. Capacidad de emitir notas de crédito y débito electrónicas. Capacidad de

consultar facturas por diversos filtros. Emitir reportes de compras, ventas y resumen de compras y ventas según especificaciones de la DGT. Debe ser en formato XML y firmado digitalmente y tener una bitácora de transacciones.

Cumplir con los esquemas dictados por la autoridad fiscal, específicamente, los siguientes:

- Factura electrónica: esquemas técnicos y sus anexos
- Nota de crédito electrónica
- Nota de débito electrónica
- Reportes mensuales de Ventas y Compras
- Acuses de recibo electrónicos

### **Especificaciones técnicas importantes**

La aplicación actualmente corre en un ambiente de Microsoft Windows, pudiéndose utilizar bases de datos SQL Server u Oracle. La capacidad de proceso dependerá directamente del volumen transaccional de la empresa que la utilice.

- Plataforma Windows: Windows Server o Windows de escritorio
- Bases de datos SQL Server u Oracle
- Capacidad de procesador requerido depende de volumen transaccional
- Capacidad en disco depende de volumen transaccional y tamaño promedio de las facturas

- En caso de ejecución redundante, utilización de servidores gemelos
- En caso de ambientes geográficamente distribuidos, líneas de comunicación con acceso a Internet
- Puede requerir IIS en caso de sitios de internet dentro de la empresa

### **2.2.13 Ventajas de la factura electrónica**

El mayor beneficio es el ahorro económico. Una factura electrónica elimina los gastos de papel, impresión, sellos, envío, etc. Pero las ventajas no solo se reflejan en el dinero ahorrado. Por ejemplo, al ya no ser necesarios los gastos de envío, también nos vemos favorecidos por la inmediatez y la seguridad del envío a través de soportes electrónicos.

a) Al ser generada por medio de tecnología digital, el sello que emite es único e irrepetible, lo cual corrobora su origen y le otorga completa validez.

b) Emite un folio que identifica de manera automática el número de transacción que se realizó, lo que constituye un registro para futuras consultas.

c) El envío se realiza por medio del correo electrónico, de modo que ahorra tiempo y dinero en impresión y se elimina el documento físico, que ocupa espacio y degrada el ambiente. Sin embargo, esto no quiere decir que no pueda imprimirse. En caso de hacerlo, tendrá la misma validez que su versión digital.

d) La información fiscal de cada contribuyente se envía al Ministerio de Hacienda de manera electrónica para su revisión, lo que agiliza el trámite de las declaraciones mensuales y anuales.

e) En caso de requerirlo, los clientes podrán verificar si el comprobante recibido es válido o no.

f) Mejora el servicio al cliente.

g) Reduce costos y errores en el proceso de generación, captura, entrega y almacenamiento.

h) Permite mayor control de documental.

Como se observa, las ventajas son varias. No hay que olvidar que el desarrollo de este formato digital se realizó con la intención de que la seguridad en la expedición de facturas y pagos de impuestos fuera más confiable. La tecnología no está peleada con la eficacia ni con la sencillez al emplearla.

#### **2.2.14 Desventajas**

a) Riesgo de virus: el uso de computadoras y el crecimiento de Internet ha aumentado en proporciones inimaginables y, con ello, el riesgo de que virus

ataquen nuestros ordenadores. Esto puede significar pérdida de información o, aún peor, daño total en la computadora o del software de facturación electrónica.

b) Daño en algún componente de la computadora: en este punto, resaltaría el daño al disco duro, ya que con esto se perdería totalmente la información de nuestra facturación electrónica. Una avería en cualquier otro componente generalmente sólo significaría detener nuestra facturación electrónica por un tiempo. En este caso, la recomendación es tener un disco externo y hacer respaldo (generar otra copia y guardarla en otro lugar) de facturas emitidas y recibidas. El hecho de contar con un disco con estas características es un gasto adicional, no contemplado por muchos de los contribuyentes.

c) Actualizaciones costosas: en algunos casos, el software pide actualizaciones cuando menos dos veces al año, las cuales tampoco son esperados por los contribuyentes que adquieren el programa.

d) Cambio de computadora: adquisición de una máquina con características particulares de configuración, y que, debido a los avances tecnológicos, en poco tiempo será obsoleta. Además, muchos de los contribuyentes han considerado tener una computadora dedicada para uso exclusivo de facturación electrónica y el software correspondiente, lo cual requiere contar con un espacio físico seguro para su resguardo.

e) No permite multiusuario: la gran mayoría de los programas sólo aceptan un usuario a la vez, lo que limita la generación de facturas; si se desea añadir más

usuarios, se debe de pagar por más licencias, lo cual incrementa, una vez más, los costos.

f) Robo: se interrumpe la facturación y, en caso de no realizar respaldos de la información, se pierden los datos contenidos en el equipo.

Por último, hay que mencionar que al principio el software no requería una conexión a Internet, lo cual era una de sus principales ventajas. Sin embargo, en la actualidad, con el nacimiento de los PAC (Proveedor Autorizado de Certificación), es necesario estar conectado para validar las facturas.

### **2.2.15 Firma digital**

Es un método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad de este. La firma digital del documento es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos, (denominados función hash), a su contenido y, generando una firma digital del documento. Sistema Nacional de Certificaciones Digital. Recuperado de: <http://www.firmadigital.go.cr/firma.html>

### **2.2.16 Ministerio de Hacienda**

La Dirección General de Tributación (DGT) es la institución del Estado, perteneciente al Ministerio de Hacienda, responsable de aplicar las leyes tributarias con generalidad, mediante una gestión efectiva que promueva el cumplimiento voluntario, garantice servicios de información y asistencia al contribuyente y ejerza un control eficaz de los incumplimientos tributarios mediante acciones que se ajusten a los principios y valores institucionales, todo dentro de un marco de respeto a los derechos y garantías.

### **2.2.17 Ley Tributaria**

Soto E. (2013) señala: “El uso voluntario de la factura electrónica o digital se permite desde hace años en Costa Rica, pero ahora el Ministerio de Hacienda pretenden convertirla en una obligación” (p.14).

### **2.2.18 Definición de comprobantes electrónicos.**

Los comprobantes electrónicos son archivos electrónicos generados y transmitidos en un formato universal para documentos y datos estructurados en Internet (XML), que cumplen con los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Dirección General de Tributación para las facturas, tiquetes,

notas de crédito y notas de débito, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

La factura electrónica o tiquete electrónico que se emite y entrega al cliente a la hora de vender un bien o servicio, tienen la misma eficiencia jurídica y fuerza probatoria que lo tiene hoy un comprobante físico.

El comprobante electrónico que se emite debe ser “aceptado”, “aceptado parcialmente” o “rechazado” por el receptor del comprobante electrónico cuando sea este un contribuyente, acto que se debe realizar en un plazo de 8 días hábiles para el respaldo de los gastos. Este trámite se realiza a través del mismo sistema adoptado para la emisión de comprobantes electrónicos.

Para poder anular o modificar los efectos contables de la factura electrónica o tiquete electrónico que se ha emitido, se incluye la nota de crédito electrónica y nota de débito electrónica, con la finalidad de que el documento origen y el número consecutivo prevalezcan, los cuales no podrán ser reutilizados nuevamente.

### 2.2.19 Proceso de implementación

- Definir un equipo de trabajo: identificar el equipo interno que será responsable del proyecto de implementación de factura electrónica, por ejemplo, un gerente de TI, un auditor interno y un encargado de la comunicación del proyecto.
- Adaptar los procesos de negocio internos: el impacto de este proyecto dependerá de varios factores, tales como el cambio de aspectos estratégicos de la empresa o la efectividad de la solución. Por esto, el cambio debe hacerse con tiempo, así todos los involucrados se irán acostumbrando a la nueva forma de operar.
- Escoger el proveedor: seleccionar una buena solución de Facturación Electrónica. Ésta debe ser flexible, sencilla, eficaz y cumplir con los requerimientos y características específicas de cada empresa. Es importante que el proveedor asegure la continuidad operacional al cliente, en caso de existir temas de contingencia.
- Implementación tecnológica: es importante revisar si la facturación es centralizada, distribuida y/o si se hace junto al despacho de los productos.

- Desarrollar un plan de comunicaciones: que permita informar a toda la empresa, capacitar al área de administración y finanzas, proveedores y clientes sobre los avances y nueva forma de operar.
- Obtener certificación: se debe ser un ente facturador electrónico ante el SII, disponer de firma electrónica validada.

### **2.2.20 Requisitos para la facturación electrónica**

Estos son algunos de los elementos con que debe contar una factura electrónica según el Ministerio de Hacienda:

- Identificación del contribuyente o declarante.
- El nombre del tipo de documento: “Factura Electrónica”, “Tiquete Electrónico”, “Nota de Crédito Electrónica” y “Nota de Débito Electrónica.”
- Numeración consecutiva.
- Fecha de emisión de la transacción.
- Condiciones de la venta (crédito, contado, apartado, en consignación, arrendamiento con opción de compra o cualquier otra condición que se consigne en la factura).
- Estar redactados en español y entregar el documento electrónico al comprador, asimismo debe almacenarse en soporte electrónico indeleble.

- Detalle de la mercancía o servicio prestado: cantidad enviada, precio unitario, unidad de medida, código de producto, descripción del producto o del servicio y monto de la operación expresada en moneda nacional.
- Descuentos concedidos, con la indicación de su naturaleza y montos.
- Subtotal y valor total de la factura en moneda nacional.
- Toda factura digital debe estar garantizada por una firma digital.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se enfoca en la aplicación de la factura electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L., como resultado de la preocupación naciente en la empresa, ha acoplarse a la orden emitida por el Ministerio de Hacienda de dicha implementación obligatoria.

Sampieri (2014) indica: “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p.4).

#### 3.1.1 Finalidad

González (2018) señala: “La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; ya sea, en cuanto a la producción y generación de conocimiento acerca del tema estudiado, y/o lo relativo a las recomendaciones, manuales, acciones y planes tangibles y útiles que se elaborará producto de la información recabada, con el fin de contribuir a resolver el problema investigado” (p.24).

Para este trabajo de investigación se trabajará con la finalidad de tipo **aplicada**, según la definición: “La investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa” (Barrantes R, 2013, citado por González. 2018, p.25).

González (2018), indica: “Busca sobre todo resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, institución, comunidad, ámbito de estudio o grupo de personas, mediante acciones y medidas concretas y tomando como base los datos y la información producidas por la investigación” (p.25).

### **3.1.2 Dimensión temporal**

Para este trabajo de investigación se trabajará con la dimensión transversal, basado en lo que indica González (2018): “Para la investigación transversal, lo más importante es poder analizar y comprender el tema de estudio en profundidad; es decir, en detalle, más que el analizar el comportamiento del tema a lo largo del tiempo (p.25).

#### **Dimensión temporal transversal**

“Estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado, es decir, acortar el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y a profundidad en un momento específico” (Barrantes R, 2013, citado por González, 2018, p.25).

### 3.1.3 Marco

González (2018) describe marco como: “El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar” (p.26).

Para este trabajo de investigación se trabajará con un **marco macro**, ya que se refiere a una parte o fragmento del marco mega, identificando como mega a todas las firmas legales que deben de implementar la facturación electrónica, por lo que la parte macro se define a una sola empresa, en este caso a Sfera Legal.

González (2018), argumenta: “Refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela” (p.26).

### 3.1.4 Naturaleza

El presente trabajo de investigación utiliza un enfoque de tipo cualitativo, ya que a través de las entrevistas y el método de observación se determinarán aspectos importantes para la investigación y así establecer un plan adecuado.

### Cualitativo

“Se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto” (Hernández et al, 2014, citado por González, 2018, p.28).

### 3.1.5 Carácter

Para este trabajo de investigación se utilizará la investigación de carácter **prospectiva**, ya que el tema de facturación electrónica se vive en la actualidad y se analiza la implementación en la empresa Sfera Legal a raíz de una ley, por lo que existen consecuencias al no ser aplicada de la manera correcta.

## **Prospectiva**

“Busca analizar un fenómeno de actualidad a fin de poder obtener información que permite, predecir, pronosticar cuál puede ser el comportamiento de dicho fenómeno en el mediano y largo plazo, si la organización no toma algunas decisiones” (González, 2018, p.32).

## **Exploratoria**

González (2018), la define como: “La investigación que se realiza para conocer un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar” (p.31).

## **Descriptiva**

González (2018), indica: “Corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo” (p.31).

### **Analítica-interpretativa**

González (2018), señala: “Busca en primer lugar, conocer los factores o las condiciones que propician un problema para luego poder explicar y comprender- en sentido hermenéutico- porque razones, motivos o circunstancias esto ocurre” (p.31).

### **Casual**

González (2018), indica: “Se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibiendo el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto y causas-efecto” (p.32).

### **Correlacional**

González (2018), señala: “Trata de probar mediante ejercicios estadísticos el nivel de relación que existe en las causas y los efectos, con el fin de medir el nivel de intensidad de la relación” (p.32).

## **Retrospectiva**

González (2018), indica: “Cuyo fin es analizar un tema actual, pero basándose sobre todo en fuentes secundaria ya existentes. Este tipo de investigación no es una investigación histórica, como las hacen los historiadores, sino que es un estudio basado en una información que ya existe, porque ya fue producida, por lo que, la tarea de la investigación es recolectarla, agruparla, categorizarla y analizarla” (p.32).

## 3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

### 3.2.1 Sujetos de Información

Los sujetos que brindarán información para este trabajo de investigación serán:

Edgar Santamaría Guerrero

- Edad: 42 años
- Escolaridad: Licenciado en Dirección de Empresas.
- Cargo en la empresa: Director Ejecutivo.
- Residencia: Santa Ana

Silvia Castro

- Edad: 43 años
- Escolaridad: Licenciada en Administración de Empresas.
- Cargo: Gerente General.
- Residencia: Escazú.

Allan Trejos Fernández:

- Edad 37 años
- Escolaridad: Contador Privado
- Cargo: Contador General
- Residencia: Puriscal

Fabián Bustillos:

- Edad 34 años
- Escolaridad: Ingeniero Informático
- Cargo: Encargado de IT.
- Residencia: Cartago

También se tomará el resto del equipo administrativo, de la empresa Sfera Legal.

- Evelyn Corrales
- Erika Alvarado
- Jenny Esquivel
- Jeannette Carmona
- Mónica Martínez
- Raquel Chavarría
- Lilliana Porras

Proveedores de servicios de facturación electrónica:

Nombre: Manuel Espinoza

Empresa: Tecapro

Puesto: Soporte técnico.

Nombre: Guiselle Mora

Empresa GTI (Gestión en Tecnología e Información)

Puesto: Ejecutiva de Cuenta

Experto en el tema:

Nombre: Dorian Mora

Profesión: CPI y Administrador de negocios.

### 3.2.2 Fuentes primera mano

Para el presente trabajo de investigación las fuentes primarias serán las entrevistas a realizar.

González (2018). “Todos los documentos como tesis de las Universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de organizaciones reconocidas” (p.35).

### 3.2.3 Fuentes segunda mano

González (2018). “Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado, se pueden incluir documentos tomados de sitios Web siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación” (p.35).

Para este trabajo de investigación se toman las siguientes fuentes secundarias:

<b>Libro o Revista</b>	<b>Autor</b>	<b>Editorial</b>	<b>Año</b>
Metodología de la investigación	Cesar A. Bernal	Pearson	2016
Metodología de la Investigación	Roberto Hernández Sampieri; Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio	Mc Graw Hill	2014

Introducción a la administración de las organizaciones	Cesar A. Bernal	Pearson	2014
--	-----------------	---------	------

### 3.2.4 Fuentes tercera mano

González (2018). “Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año. Libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan” (p.35).

Para este trabajo de investigación se toman la siguiente fuente de tercera mano:

Artículo o Revista	Número	Autor	Año
Todo lo que usted debe de saber y aplicar de la factura electrónica en su negocio.	Manuel #5	El Financiero	2017

### **3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO**

Para el presente trabajo de investigación la población será la totalidad de empleados de Sfera Legal, S.R.L., involucrados en la facturación electrónica.

Hernández, et al. (2014), indica: “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra” (p.170).

#### **3.3.1 Censo**

Para este trabajo de investigación se utilizará una muestra de tipo censo, al tomar a todos los empleados involucrados en la facturación electrónica, se obtiene información de carácter primario.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN**

Hernández, et al (2014): “la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico” (p.396).

#### **3.4.1 Observación**

Hernández, et al (2014): “implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (p.399).

#### **3.4.2 La entrevista**

En el presente trabajo de investigación se utilizará la entrevista como principal instrumento para la recolección de datos, ya que es la herramienta idónea para poder tener los puntos de vista de los involucrados en el proceso, tanto de proveedores como de expertos, buscando así lo que se ha hecho, lo que no se debe de hacer y lo que se debe de hacer para llegar a cumplir con la implementación de la factura electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L.

Hernández, et al., (2014): “Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p.403).

Existen diferentes tipos de entrevistas, las cuales detallo a continuación:

**Entrevistas estructuradas:** Sampieri, (2014), indica: “el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden)” (p.403).

**Entrevistas semi-estructuradas:** Sampieri, (2014) explica: “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p.403).

**Entrevistas abiertas:** Sampieri, (2014) señala: “Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla” (p.403).

Al igual que las distintas entrevistas, existen diferentes tipos de preguntas, Sampieri, (2014) las clasifica en 3 tipos:

1- Preguntas generales: Parten de planteamientos globales para dirigirse al tema que interesa. Propias de entrevistas abiertas.

2- Preguntas para ejemplificar: Sirven como disparadores para exploraciones más profundas. Se le solicita al entrevistado que proporcione un ejemplo de evento, suceso o categoría.

3- Preguntas de estructura o estructurales: El entrevistador solicita al entrevistado una lista de conceptos a manera de conjunto o categorías.

4- Preguntas de contraste: Al entrevistado se le cuestiona sobre similitudes y diferencias respecto a ciertos temas y se le pide que clasifique símbolos en categorías.

Sampieri, (2014), define entrevista cualitativa de la siguiente manera: “Entrevista cualitativa pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera” (p.407).

De esta manera se tomará en cuenta varias estructuras para establecer el diseño de las entrevistas, las mismas serán de tipo cualitativo.

## Instrumentos

- **Cuestionario:** “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Brace, 2013, citado por Hernández, et al. 2014, p.217).

### 3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

Hernández, et al., (2014): “Al formular una hipótesis, es indispensable definir los términos o variables incluidos en ellas. Las variables deben de ser definidas de dos formas: conceptual y operacionalmente. (p.118).

#### 3.5.1 Cuadro Operacionalización de las variables

Objetivo Específico	Variables	Conceptualización	Operacionalización	Instrumento
<i>Objetivo 1</i>				
Conocer los aspectos legales de la facturación electrónica para su adecuada implementación en la empresa Sfera Legal, S.R.L.	<p><b>Legislación</b></p> <p><b>Implementación</b></p>	<p>Es el conjunto de leyes cuales se regula un Estado o una actividad determinada.</p> <p>Ejecución o puesta en marcha de una idea programada, ya sea, de una aplicación informática, un plan, modelo científico, diseño específico, estándar, algoritmo o política.</p>	En la siguiente investigación se profundizará en los aspectos legales en torno a la facturación electrónica en Costa Rica.	La variable será determinada mediante el juicio de experto, por medio de la investigación realizada en las fuentes, además de indagar las resoluciones por parte de DGT.
<i>Objetivo 2</i>				
Determinar los procesos para la implementación de la facturación electrónica en la empresa Sfera	<b>Proceso</b>	Es la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como	En la siguiente investigación se profundizará en los pasos para la adecuada implementación de la	Se aplicarán entrevistas no estructuradas a proveedores de sistemas de facturación

Legal, S.R.L.		también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.	factura electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L.	electrónica.
---------------	--	--	---	--------------

<i>Objetivo 3</i>				
Aplicar la ley de facturación electrónica y sus alcances en la empresa Sfera Legal, S.R.L.	<b>Normativa</b>	Conjunto de normas, reglas, o leyes. Es la agrupación de todas aquellas normas que son o pueden ser aplicables en una materia específica, teniendo en cuenta que una norma es un precepto jurídico o ley que regula la conducta de un individuo en una sociedad o espacio determinado.	En la siguiente investigación se entenderá como normativa las resoluciones emitidas por la Dirección General de Tributación, entre los años 2016 y 2018, relacionadas con la facturación electrónica.	Se podrá identificar las variables en las preguntas: #7, #8, #9, de la entrevista estructurada aplicada a la población en estudio. También se anexan las resoluciones emitidas por la Dirección General de Tributación.
	<b>Alcances</b>	Importancia o trascendencia de algo. Capacidad o talento.		
<i>Objetivo 4</i>				
Diseñar un plan de ejecución para la implementación de la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L.	<b>Plan de proyecto</b>	Es un conjunto de acciones estimadas para alcanzar un objetivo determinado. Para ello, deben desarrollarse bajo el paraguas de una estrategia alineada con la de la empresa.	En la siguiente investigación se establecerá el plan de proyecto final de acuerdo con los resultados de la investigación en general.	Se podrá identificar el plan de proyecto en las opiniones de juicio de expertos, entrevistas no estructuradas y estructuradas que se aplicaron alrededor de todo el trabajo de investigación

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## 4.1 Análisis de resultados

En el siguiente capítulo se detallarán los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas al personal involucrado en el proceso de implementación, así como a proveedores y expertos en el tema, quienes proporcionaron la información idónea para la obtención de los datos, también se realiza un análisis de algunos de los proveedores del sistema de facturación electrónica.

### 4.1.2 Descripción de los datos

**Tabla #1**

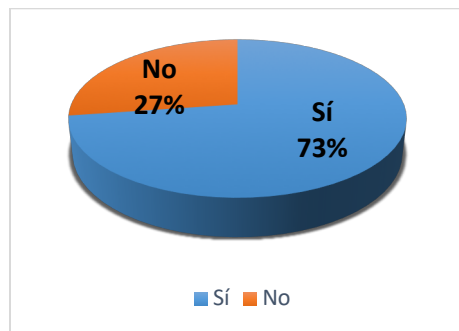
Conocimiento del término facturación electrónica

	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Sí	8	73%
No	3	27%
Total	11	100%

Fuente: pregunta #6, entrevista general

**Gráfico #1**

Conocimiento del término facturación electrónica



Fuente: Elaboración propia.

El conocimiento sobre la factura electrónica en la población en estudio es indispensable para una adecuada implementación, al aplicar la entrevista se evidencia que un 73% de la población conoce bien el término lo que indica que el tema es popular en el ambiente y se percibe gran interés, también se puede pensar que el proceso de educación no tendrá que comenzar desde cero.

**Tabla #2**

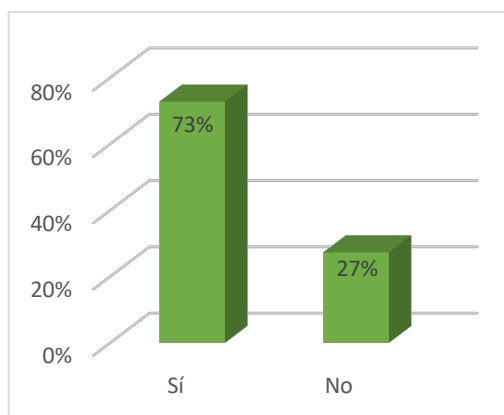
Conocimiento del porque la factura electrónica es obligatoria a partir del 2018

	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Sí	8	73%
No	3	27%
Total	11	100%

Fuente: Pregunta #7, entrevista general

**Gráfico #2:**

Conocimiento del porque la factura electrónica es obligatoria a partir del 2018



Fuente: Pregunta #7, entrevista general

Al igual que en el gráfico #1, los gráficos #2 y #3 tienen como objetivo mostrar el conocimiento que tiene el equipo administrativo de Sfera Legal en cuanto aspectos básicos de la facturación electrónica, como lo son el motivo por el cual

se hace obligatorio su uso y también los pasos que hay que seguir para implementarla.

**Tabla #3**

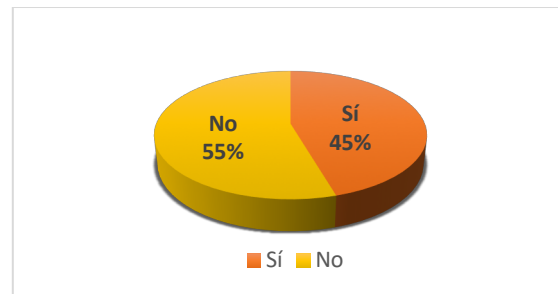
Conocimiento de los pasos a seguir para implementar la factura electrónica

	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Sí	5	45%
No	6	55%
Total	11	100%

Fuente: Pregunta #9, entrevista general

**Gráfico #3**

Conocimiento de los pasos a seguir para implementar la factura electrónica



Fuente: Elaboración propia.

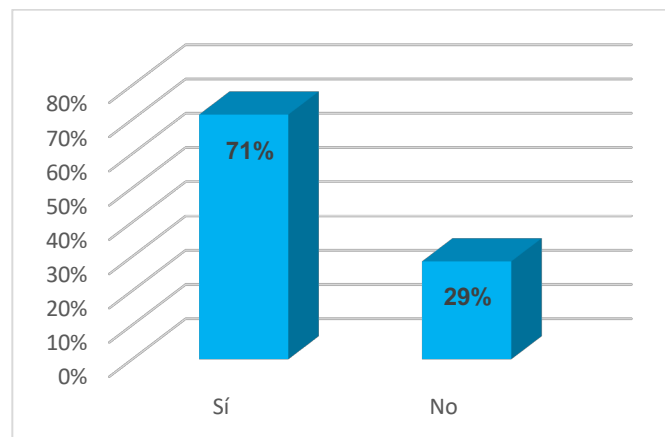
Los resultados muestran que en el gráfico #2 el 73% del equipo sabe la razón de la obligatoriedad del uso de la factura electrónica a partir del 2018, no obstante, en el gráfico #3, un 55% desconocen los pasos a seguir para la implementación, esto al ser un tema nuevo para todos en el país, debe de existir un proceso de aprendizaje, por lo que la empresa debe de reforzar con capacitaciones.

**Tabla #4**  
Participación en el proceso de migración

	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Sí	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Pregunta #12, entrevista general

**Gráfico #4**  
Participación en el proceso de migración



Fuente: Elaboración propia.

Es indispensable para todo plan de implementación que tanto la empresa como los involucrados en el desarrollo participen activamente para que se logre el objetivo esperado, esto resulta más productivo y satisfactorio.

Según el gráfico #4 se refleja que el 71% de los entrevistados participaron en el proceso de migración de la información, esto nos refleja que durante el proceso se tomó en cuenta a gran parte de los colaboradores para llevar a cabo ciertas

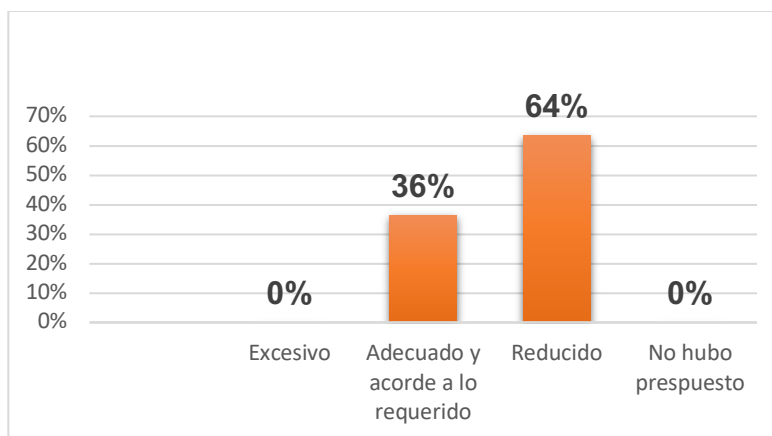
tareas. Cabe destacar que desacuerdo a la entrevista, las personas involucradas indicaron que contaban con los recursos necesarios para realizar una adecuada migración de los datos.

**Tabla #5**  
Percepción sobre el presupuesto

	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Excesivo	0	0%
Adecuado y acorde a lo requerido	4	36%
Reducido	7	64%
No hubo presupuesto	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Pregunta #10, entrevista general

**Gráfico #5**  
Percepción sobre el presupuesto



Fuente: Elaboración propia.

Al consultarle al equipo administrativo de Sfera Legal su opinión acerca del presupuesto establecido por la compañía para la transición hacia la facturación electrónica, hubo una inclinación importante a considerar que el presupuesto

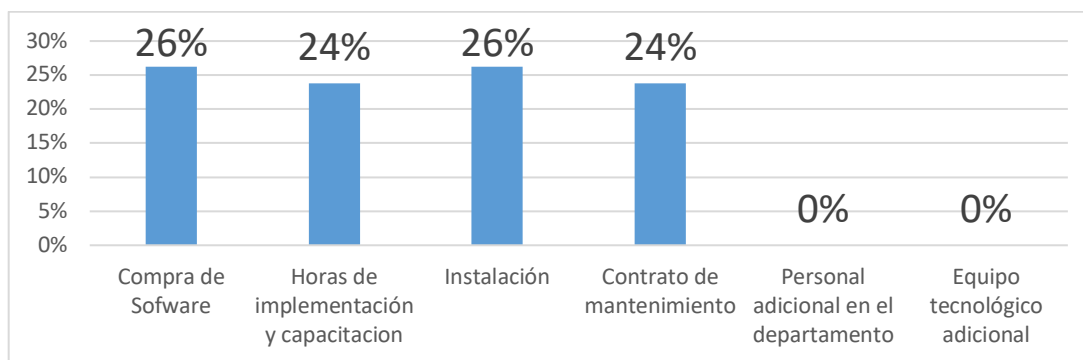
estaba muy ajustado, el 64% de los entrevistados consideran que el presupuesto resultó como reducido, y escasamente el 36% lo consideró adecuado.

**Tabla #6**  
Rubros abarcados por el presupuesto

	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Compra de Software	11	26%
Horas de implementación y capacitación	10	24%
Instalación	11	26%
Contrato de mantenimiento	10	24%
Personal adicional en el departamento	0	0%
Equipo tecnológico adicional	0	0%
Total	42	100%

Fuente: Pregunta #11, entrevista general

**Gráfico #6**  
Rubros abarcados por el presupuesto



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico #6 permite identificar los rubros que la compañía estableció en el proceso de transición a la facturación electrónica, así como su participación porcentual en el proceso, que tal como se observa está distribuido de manera muy

proporcional, es decir, ninguno con mayor importancia que otro. El gráfico también muestra que la adición de personal y equipo tecnológico no fueron considerados dentro del presupuesto.

**Tabla #7**  
Disponibilidad de recursos

	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Sí	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Pregunta #13, entrevista general

**Gráfico #7**  
Disponibilidad de recursos



Fuente: Elaboración propia.

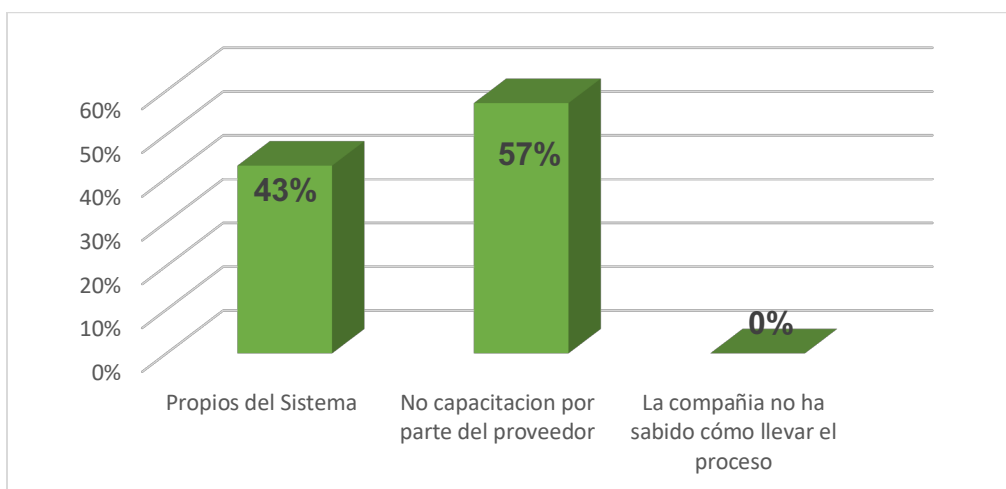
Por lo general entre mayor sea la fuente de recursos mayores y más efectivos serán los resultados. Un 83% de los entrevistados, concuerdan que cuentan con los recursos necesarios para realizar, no sólo la transición a la facturación electrónica, si no para realizar el proceso como tal. Solo el 17% consideró que los recursos son muy escasos.

**Tabla #8**  
Problemas presentados en el proceso

	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Propios del Sistema	6	43%
No capacitación por parte del proveedor	8	57%
La compañía no ha sabido cómo llevar el proceso	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pregunta #18, entrevista general

**Gráfico #8**  
Problemas presentados en el proceso



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico #8 detalla el sentir de los usuarios de la facturación electrónica dentro de la compañía, en relación con los problemas que experimentaron durante el proceso de cambio y la elaboración de las facturas como tal, el 43% considero que existieron problemas que se debieron al propio del sistema y el 57% restante atribuyo los inconvenientes a una falta de capacitación por parte del proveedor del servicio de facturación.

### **4.1.3 Análisis de proveedores**

A raíz de la creciente demanda de clientes en el área de facturación electrónica, nace el interés de varias empresas por ofrecer el sistema que las genere, almacene y sea la conexión con la plataforma del Ministerio de Hacienda, para ello la empresa debe de conocer que existen varias alternativas antes de escoger, algunas más sencillas y económicas y otras que requerirán más tiempo e inversión. Algunas posibilidades son:

1- Un programa que se adapte al sistema de contabilidad que ya meja la empresa, en el cual se pueda anexar como un módulo de facturación, esto puede tomar tiempo.

2- La empresa puede crear su propio programa, si tiene el personal capacitado para interpretar el lenguaje de programación requerido.

3- Contratar un proveedor que maneje la emisión de facturas electrónicas a través de un sitio web, por medio de planes según los documentos que se generen, es ideal para empresas pequeñas que no facturen mucho.

4- El Ministerio de Hacienda y otras empresas manejan programas gratuitos para el manejo de la facturación electrónica.

En el caso de factura electrónica, el responsable ante un incumplimiento es el contribuyente y no el proveedor, en esto radica la gran importancia de escoger bien este recurso.

A continuación, en la tabla #2, se puede encontrar algunos proveedores del servicio de facturación electrónica en Costa Rica que cumplen con las regulaciones de la Dirección General de Tributación.

**Tabla #9**  
Proveedores del sistema de facturación electrónica

Empresa	Descripción	Oferta económica	Información de contacto
<b>Gestión en Tecnología e Información (GTI)</b>	Es una plataforma en línea que permite emitir facturas desde cualquier equipo que cuente con una conexión a Internet, se caracteriza por: personalización, diversidad de plantillas, acceso en varios dispositivos, generación de diferentes reportes, centro de atención de llamadas y asesor contable. Asimismo, permite integrarse con cualquier sistema de facturación o ERP.	Planes desde los 6000 colones mensuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www.facturaelectronica.cr</li> <li>• www.gtcr.com</li> <li>• 2105-4400</li> <li>• brivas@gtcr.com</li> </ul>
<b>Almamater de Centroamérica S.A.</b>	Es una herramienta web que se llama Armonía Factura Electrónica. Se pueden agregar módulos adicionales de control de inventarios, cuentas por cobrar y pagar, módulo contable, entre otros.	Planes desde los 5000 colones mensuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www.edi.co.cr</li> <li>• 2240-9687</li> <li>• gerardo@edi.co.cr</li> </ul>
<b>Softland Cloud</b>	Permite a las empresas manejar varios de sus procesos de negocio, como las compras, los inventarios, la contabilidad y la facturación, dentro de la facturación, se integra la posibilidad de emitir la factura electrónica.	Va desde \$99 por usuario al mes, más una inversión en la implementación desde \$4000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www.softland.cr</li> <li>• 2509-3800</li> <li>• informes@softland.cr</li> </ul>

<b>Gosocket Corporation</b>	Ofrecen la solución Signature, en la que el sistema se conecta al software de facturación o ERP que utilice la empresa. A partir de ahí, la empresa puede facturar electrónicamente. Por medio del sitio <a href="http://www.gosocket.net">www.gosocket.net</a> , las empresas pueden ingresar sin costo, habilitar un perfil y acceder a las facturas que las empresas les emiten.	Planes desde los 5000 colones mensuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.gosocket.net">www.gosocket.net</a></li> <li>• 2288-2386</li> <li>• <a href="mailto:antonio.madrigal@gosocket.net">antonio.madrigal@gosocket.net</a></li> </ul>
<b>Facturación Electrónica S.A. (Facel)</b>	Tiene una plataforma que opera en la nube. La empresa puede emitir y recibir facturas. Brindan el servicio de integración del sistema de Facel a los sistemas de punto de venta de las empresas.	Planes que van desde los 5000 colones mensuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.facelcr.com">www.facelcr.com</a></li> <li>• 2290-9874</li> <li>• <a href="mailto:info@facelcr.com">info@facelcr.com</a></li> </ul>
<b>Factura Tributaria Punto Com S.A.</b>	Existe una modalidad local que se adapta al sistema del cliente, usualmente el de contabilidad. Otra alternativa opera en la nube, que se puede acceder desde cualquier dispositivo.	El servicio en la nube tiene un costo desde \$235 anuales y se pueden emitir 3000 documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.facturatributaria.com">www.facturatributaria.com</a></li> <li>• 2256-0682</li> <li>• <a href="mailto:info@facturatributaria.com">info@facturatributaria.com</a></li> </ul>
<b>El i-BOS de TecApro</b>	El i-BOS es la herramienta que ideó TecApro para poder ofrecer el servicio de Facturación Electrónica a sus clientes, el cual ofrece la integración de todo el sistema contable que se maneje y la autenticidad de estar conectado a la plataforma del Ministerio de Hacienda, logrando tener en tiempo real las notificaciones de recibido, error o rechazo.	El Software se instala en el servidor del cliente y tiene un costo que va desde los \$360 anuales, no tiene límite de emisión de facturas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.tecapro.com">www.tecapro.com</a></li> <li>• 2234-4400</li> </ul>
<b>Software Facturación Electrónico Gratuito del Ministerio de Hacienda</b>	Es la herramienta que puso a disposición el Ministerio de Hacienda desde el 11 de enero del 2018 para que los contribuyentes que desean utilizarlo.	El Software es gratuito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.hacienda.go.cr">www.hacienda.go.cr</a></li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Según la comparación realizada, se logra identificar muchas similitudes entre los oferentes en cuanto a los servicios, en la manera de adquirirlos, en precio entre otros, esto hace aún más importante que cada empresa estudie bien que necesidades son las que tiene para poder escoger el proveedor que más se las supla.

## 4.2 FODA

**Tabla #10**  
FODA

Factores internos de la empresa		Factores externos de la empresa	
<b>Debilidades (-)</b>		<b>Amenazas (-)</b>	
1	Equipo humano a cargo del desarrollo fue reducido	1	Empresa elegida para implementación demoró mucho tiempo en tener lista la plataforma
2	Equipo humano a cargo recargado de funciones diarias	2	Servidores del Ministerio de Hacienda presentaron bastantes fallas
3	Proceso de implementación llevado a cabo de forma tardía	3	Información relacionada con facturación electrónica es de difícil comprensión para la mayoría
4	Empresa (gerencia) restó importancia al proceso	4	Muchas empresas no han adoptado un sistema de facturación electrónica
5	Altos mandos no se integraron al proceso	5	Campañas de información sobre este tipo de facturación están altamente concentradas en colegios profesionales de contadores y no se transmiten al público en general
6	Presupuesto reducido destinado a la implementación	6	Público en general se encuentra muy desentendido del tema y demuestra poco interés
7	Equipo contable con poca experiencia en el tema		
8	Equipo tecnológico limitado (servidor)		
9	Aún se tienen vacíos en cuanto al manejo y proceso de documentos electrónicos		
<b>Fortalezas (+)</b>		<b>Oportunidades (+)</b>	
1	Buena disposición y voluntad de trabajo del equipo administrativo	1	Gran cantidad de oferentes en el mercado
2	Sistema elegido provisto por proveedor ya conocido por el equipo a cargo	2	Empresas comienzan a ofrecer atractivos paquetes a mejores costos
3	Se obtuvo una herramienta de facturación a un costo accesible	3	La oferta de servicios se comienza a profesionalizar
4	El equipo de desarrolladores estuvo presente en la empresa cerca de 15 días para depurar detalles	4	Proveedores mejoran mecanismos de comunicación con clientes, mediante chats, correos electrónicos, call centers y funcionan como promotores de información en esta materia fiscal
5	Soporte remoto en caso de fallas.		

Fuente: Elaboración propia.

El análisis mediante la herramienta FODA, permite comprender de una forma más integrar el proceso de implementación que siguió esta firma legal pese y en contra de sus debilidades y las amenazas externas, valiéndose de sus puntos fuertes y echando mano de las oportunidades que se van presentando a nivel de mercado.

Las debilidades planteadas demuestran carencias suscitadas por un manejo inadecuado por parte de los altos mandos de la compañía, tanto por aspectos económicos como de recurso humano. La escasa planificación se ve reflejada en que no se destinara un presupuesto adecuado para este fin y en que el proceso no fluyera desde la cabeza de la empresa, sino que fuera encomendado completamente en mandos medios, sin siquiera dar un seguimiento constante. Tampoco hubo un estudio sobre la capacidad del personal tanto en tiempo como en conocimiento, ya que se aprecia que, durante la puesta en marcha del sistema, el personal se encontraba saturado por sus funciones de rutina y pese a ello tuvo que abrir espacio para trabajar con los distintos reportes y tablas que la implementación exigía. Por otro lado, al tratarse de un tema bastante nuevo, se notó la inexperiencia de la parte contable sobre la utilización de los archivos electrónicos que emitía y que recibía.

Finalmente, se encontró que el equipo tecnológico de la empresa, principalmente lo relacionado con los servidores, no eran apropiados para soportar el sistema de facturación electrónica con facilidad. Esto ha repercutido en que el sistema procese lento los registros y que ocasiones no reaccione y se cierre de forma abrupta.

Por otro lado, se tiene una serie de fortalezas que lograron hacer que algunas de las carencias no tuvieran un impacto negativo tan alto en el proceso. La presencia de un equipo técnico del proveedor al menos por unos días, junto con el conocimiento previo del sistema de algunos miembros de la compañía Sfera Legal SRL, ayudaron a que no fuera difícil familiarizarse con la herramienta. Otra fortaleza radica en que se obtuvo el software a un costo accesible y con ello se contrató también un paquete de mantenimiento que incluye soporte técnico vía remota.

Todo lo anterior se complementa con lo que podría ser una de las más altas fortalezas de la firma legal y es el compromiso adquirido por cada miembro durante este proceso. Los diferentes integrantes tomaron esta labor sin desatender sus funciones diarias. Lo anterior pese a que no se contrataron nuevos miembros para el equipo en ese momento ni se modificaron los salarios por motivo de esta implementación.

En lo que respecta a factores externos, se puede hablar de varios actores como son los proveedores de software y más específicamente la empresa contratada. También está el propio Ministerio de Hacienda y los Colegios Profesionales de contadores públicos y privados, que son los encargados de brindar los espacios para que el público pueda adiestrarse en temas de normativa.

Dependiendo de su actuación, cada uno de los anteriormente citados puede representar una oportunidad positiva para Sfera Legal S.R.L. y su proceso de

integrar la factura electrónica a su negocio, o bien, puede significar una amenaza que más bien entorpezca dicho proceso.

El Ministerio de Hacienda es quizá quien ha generado mayor cantidad de amenazas al proceso en general, de la implementación de facturación electrónica. Si consideramos que este ente debía tener lista una plataforma gratuita de facturación antes de que el primer grupo de contribuyentes debiera facturar de forma electrónica y pese a eso dicho sistema aún presentaba muchas fallas para esas fechas, además de que la línea de consultas casi siempre se encuentra saturada de llamadas, al punto de que se puede demorar hasta diez o quince minutos al teléfono esperando a ser atendido por un personero de la Dirección General de Tributación. Por último, se tiene que han existido repetidos problemas con los servidores de Hacienda y esto ha entorpecido el proceso de facturación de los miles de contribuyentes. Es de comprender que algunos de estos problemas sean propios de la inexperiencia y de que sea un año crítico para este órgano, no obstante, las justificaciones es claro que todos estos elementos han sumado dificultad al proceso de adopción de la facturación electrónica, sino también del resto de los contribuyentes.

Los colegios profesionales han jugado un papel de importancia también. Estos son en gran medida los promotores de la información en esta materia. Son los encargados de brindar una plataforma al público para educarse y adiestrarse. Sin embargo, el problema radica en que su alcance es limitado. Estos han hecho esfuerzos brindado charlas y conversatorios donde participan expertos de

Hacienda. La oportunidad desde el punto de vista del FODA se da en la medida en que estos puedan seguir promoviendo información a todos los contribuyentes y no solo a los colegiados.

Otros participantes son los proveedores privados de servicios de facturación electrónica. Estos se han especializado cada vez más en estos servicios y abren una oportunidad a nivel de costos para todas aquellas empresas y personas físicas con actividad lucrativa que no disponen de muchos recursos. Otro punto en que estas han sido importantes es en promover información básica para el público sobre los pasos para iniciar a facturar bajo esta modalidad, además educando al cliente sobre la forma en que deben utilizar la herramienta y que tratamiento y cuidado deben tener con los documentos electrónicos.

### **4.3 Análisis del entorno**

El entorno de toda organización está compuesto por la totalidad de los elementos, hechos y factores que, en menor o mayor medida, tienen influencia sobre las operaciones de una entidad. Son elementos sobre los que la empresa puede influir de alguna manera; sin embargo, no puede ejercer control sobre ellos.

Lo anterior también puede aplicarse a los procesos que vive una empresa en determinado momento de su historia, ya que el entorno y las condiciones presentes a la hora de llevar a cabo lo que se ha planeado, condicionarán en gran manera el éxito de la ejecución del plan.

Es claro que la empresa puede prever muchas situaciones que puedan ocurrir de camino, sin embargo, esto tiene mayor efectividad en lo que respecta a lo interno de la empresa que está llevando a cabo el proceso, no así con las circunstancias que le son ajenas como son los proveedores y las condiciones ambientales a nivel legal, tecnológico, político, económico y demás. Pese a ello, un análisis del entorno puede poner sobre aviso a la organización para que esta tome medidas de control y establezca planes de acción adecuados.

Como primer insumo para el análisis ambiental, se toma la información tomada de fuentes secundarias, así como también la que las entrevistas que se aplicaron a las diferentes personas que formaron parte de esta implementación en Sfera Legal S.R.L.

El entorno de una organización y de un proceso en este caso, se divide en dos, el microambiente y el macro ambiente.

#### **4.3.1 Micro-ambiente**

Está compuesto por las empresas y personas físicas, con las cuales la institución sostiene una relación directa.

Para efectos de este análisis, se determina que más que la firma legal, el punto focal es **el proceso de implementación de la facturación electrónico dentro de la empresa**, por lo cual debe analizarse sin perder esto de vista. Dicho esto, se analizará a continuación los clientes, intermediarios y proveedores.

#### **Clientes.**

Los clientes de la firma pueden ser clasificados de diferentes formas.

Por su tamaño pueden ser descriptos como pequeños y grandes. Esto indica que se no sólo se factura a grandes empresas sino también a cliente de una sola ocasión y por montos pequeños.

También se puede separar por su naturaleza como clientes físicos y clientes jurídicos. En esto el porcentaje de clientes se encuentra concentrado con mayor fuerza en clientes con cédula jurídica, que, en los clientes físicos, pero sí existe una importante cantidad de clientes físicos.

Por último, los clientes también se clasifican de acuerdo con su origen, como extranjeros y locales. En este apartado podemos se puede decir que se da una mayoría de clientes extranjeros, sin con esto indicar que en el medio local no haya una muy alta cantidad de clientes.

A efectos del estudio, los datos anteriores sirven mayormente para indicar la variedad que existe en cuanto a características de clientes. No obstante, a efecto del análisis, dicha diversidad no tiene mayor impacto ya que la normativa establece que la facturación electrónica deberá ser utilizada como comprobante para cada transacción indistintamente sea a un cliente físico o jurídico, pyme o empresa grande. Incluso aun cuando se trate de un cliente del exterior, se debe emitir factura electrónica, con la única variante de que se deberá dejar claro que dicho cliente no es contribuyente.

## **Intermediarios.**

En el proceso de implementación de la facturación electrónica, se pueden identificar como un intermediario al Ministerio de Hacienda. Esto si se observa que es un puente entre la empresa emisora de la factura y los clientes que reciben dicho documento electrónico. En este sentido, dicho ente es encargado de proveer la plataforma (servidores) donde se revisa la validez de los documentos emitidos desde la empresa que brinda el servicio o vende un bien.

## **Proveedores.**

Los proveedores de acuerdo con el tema de estudio son todos los proveedores privadas que ofrecer servicios de facturación electrónica. Son empresas desarrolladoras de software que ofrecen distintas opciones para los contribuyentes.

Algunas opciones que se brindan **son desarrollos a la medida**. Esto es mucho más factibles negocios de mayores ingresos, que pueden pagar por una herramienta totalmente ajustada a sus requerimientos. También esta opción es pretendida por empresas que tienen un tipo de negocio muy particular y que

requieren que su sistema de facturación contenga propiedades muy particulares. Una variación de estas herramientas es aquella que permite enlazar y sincronizar la aplicación que ofrece el proveedor, con el sistema ERP que maneja el cliente. Esto es particularmente útil si el cliente desea mantener su sistema contable y sólo desea añadir una aplicación que emita la facturación. Esta opción no es está disponible para todo sistema de contabilidad.

Una alternativa más común e incluso mucho más accesible económicamente hablando, viene de proveedores que ofrecen sistemas que ya están listos. Estos sistemas no están sujetos a sufrir modificaciones, al menos no sin un costo adicional, no obstante, contienen todos los elementos básicos para poder cumplir con la emisión de la factura con todos sus requerimientos. Estos tienen planes de pago mensual, semestral y anual. Normalmente se encuentran en la nube y pueden contratarse por una cantidad limitada de documentos electrónicos o bien por emisiones ilimitadas.

El Ministerio de Hacienda, también jugar el papel de proveedor, debido a que está obligado a brindar una alternativa gratuita a los obligados tributarios, para evitar que estos aduzcan que no cumplen con su obligación por falta de recursos.

### **4.3.2 Macro-ambiente**

Lo conforman todos aquellos elementos externos a una empresa que, de forma directa o indirecta, tienen relevancia para la operación de dicha entidad y sus procesos. Entre estos se pueden tomar en cuenta elementos de índole económica, demográfica, política, así como socioculturales, tecnológicos, legales, ecológicos y geográficos.

#### **Entorno económico**

La realidad económica del país, que muestra que las finanzas públicas se encuentran en una situación crítica. El déficit fiscal ocasionado por un estado que cada vez gasta más de lo que capta por concepto de impuestos, hace urgente tomar medidas que permitan controlar la evasión y mejorar la recaudación. En medio de toda esta realidad, la cual es de conocimiento público desde hace muchos años, nacen iniciativas como la facturación electrónica para que funcionen como un mecanismo que dote de mejores herramientas al gobierno para controlar a los contribuyentes, sus ventas reales y por ende sus bases imponibles.

## **Entorno político legal**

Luego de que en 2016 la Dirección General de Tributación publicara la Resolución N° DGT-R-48-16, en la cual se decreta la obligatoriedad de la implementación y uso de un sistema de facturación electrónica, tiquete electrónico, nota de crédito y débito electrónico como comprobante para el respaldo de ingresos, costos y gastos, se han redactado una serie de resoluciones más, que van normando de manera cada vez más específica, la forma en que debe emitirse los comprobantes electrónicos. Este marco legal, brinda toda una plataforma sobre la cual Hacienda se sustenta para aplicar fechas, procedimientos y sanciones en caso de ser necesarias.

Estos esfuerzos tienen un trasfondo político, dado los intereses que estos esfuerzos persiguen como punto final y es el saneamiento de las finanzas públicas.

### **Entorno demográfico**

El alcance de la obligatoria no se circunscribe a un asunto geográfico, pero sí demográfico. No es posible determinar regiones que deban cumplir con la normativa, ya que rige para todo el país, pero sí es posible determinar el tipo de personas deben apegarse a esta obligación. Se trata de toda empresa o persona física que tiene actividad lucrativa y que opera en el territorio nacional, sin importar el rango de ventas y la naturaleza de su producto o servicios.

### **Entorno cultural**

El tema cultural conlleva aspectos más psicológicos de y de costumbres de un pueblo. Sobre esto debe analizarse la raíz por la cual nace todo este tema de facturar de forma electrónica, con la intención de tener mayor control sobre los distintos obligados tributarios.

En un estado social de derecho, dentro del cual se busca se busca la prevalencia del interés general sobre el particular, así como la solidaridad, se hace necesario que cada uno aporte de lo que recibe. Pese a esto, muchas personas intentan obtener la mayor cantidad de ganancias, sin que esto se traduzca en un

beneficio para otros. La popularmente llamada cultura del vivazo en Costa Rica, no es más ni menos una manera de explicar una forma de proceder de manera inadecuada, oportunista y que evade a toda costa el contribuir con ese bien social que es posible por el aporte de cada contribuyente al sistema y que es administrado por el gobierno cuando financia programas de educación, salud, infraestructura y muchos otros.

La facturación electrónica tiene como cometido la erradicación de la subfacturación, y de castigar a aquellos que se niegan a reportar sus ventas del de manera parcial o total, al no entregar facturas a sus clientes.

### **Entorno tecnológico**

Este aspecto es particularmente visto en la incursión de programas tecnológicos en la Hacienda Pública. Desde hace unos años el gobierno viene desarrollando herramientas que sustituyan el papel y que permitan tener el tiempo real los resultados de las operaciones de los contribuyentes. El sistema EDDI-7, Declar@7, el TICA y más recientemente el ATV, son muestras de que la tecnología está llegando a tomar un papel preponderante como herramienta de control y administración de la información. La facturación electrónica es uno de los más altos logros tecnológicos con que cuenta el gobierno para lograr estar más cerca de sus objetivos de mejorar la recaudación y controlar la evasión fiscal.

#### 4.4 Análisis del proceso de implementación y sus elementos.

Se procede a realizar la revisión de los diferentes elementos relacionados con la puesta en marcha de la implementación de un sistema de facturación electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L.

##### Cronograma y presupuesto:

Fecha	Actividad	Personal a cargo	Monto
01-feb-18	Se compra el sistema con el cual se emitirá la facturación electrónica	Administración	\$ 350.00
	Ingresar el equipo de soporte y desarrollo para hacer la instalación de la aplicación en los equipos de los diferentes usuarios, crear los usuarios y asignar los permisos, personalizar la herramienta para la empresa.	Proveedor	\$ 1,920.00
	Instruir al equipo en el uso de las funciones del sistema	Proveedor	
	Preparar los archivos para la carga masiva de clientes	Equipo administrativo	No hay costo adicional
	Importar los clientes al sistema	Proveedor	No hay costo adicional
	Realizar las pruebas de facturación, usando el modo de pruebas	Equipo administrativo	No hay costo adicional
01-mar-18	Inicia la facturación electrónica en la empresa de forma oficial y obligatoria	Equipo administrativo	No hay costo adicional
01-mar-18 hasta 30-sep-18	Se agregan los clientes que van siendo necesarios	Equipo administrativo	No hay costo adicional
	Se emiten las facturas que se van requiriendo	Equipo administrativo	No hay costo adicional
	Se utiliza el servicio de asistencia del proveedor	Equipo administrativo	\$ 500.00

Fuente: Elaboración propia.

##### Etapas Iniciales:

- La implementación en su parte más fuerte tomó cerca de un mes, tiempo durante el cual se realizó la instalación del software en el servidor y los equipos desde los cuales se iba a facturar. También se adaptaron las

plantillas y formatos de facturación, se capacitó al personal y se hizo la carga inicial de clientes.

- En esta etapa los miembros del equipo administrativo de la firma vivieron de forma activa el proceso, ya que varios de estos colaboradores tuvieron la misión de montar información sobre plantillas de Excel y realizar proceso de importación de datos al sistema BOS.
- En general el proceso de puesta en marcha se puede clasificar de semi exitoso, ya que para el día en que la facturación electrónica se volvió de uso obligatorio para la firma, la información requerida sí estaba ingresada en el sistema, pero se presentaron inconvenientes con la validación de los documentos electrónicos. Posteriormente la falla fue corregida y el sistema logró seguir fiscalizando las facturas de forma correcta.

#### **Equipo humano:**

- El equipo de trabajo de Sfera Legal está compuesto por hombres y mujeres con capacidades técnicas en áreas secretariales, legales, administrativas y contables. Su formación, les permitió asimilar de forma provechosa el corto período contratado para capacitación.
- Son personas que tuvieron que sacar tiempo adicional para preparar las tablas y hojas de cálculo.

- La operación diaria del sistema contable y de facturación y en sí todo el proceso de cambio hacia una modalidad de facturación electrónica, no ha representado una labor difícil de asimilar o realizar, salvo por los inconvenientes presentado con los servidores.
- Se rescata que los integrantes del equipo no desatendieron sus labores diarias y no recibieron una retribución adicional por su trabajo en la implementación.
- Se advierte como punto negativo que el equipo no ha estado recibiendo los documentos electrónicos de sus proveedores, tal como debería de hacerse. Se entiende que en primera instancia no se hacía por un desconocimiento, sin embargo, luego de saber que esto se debía realizar, no se ha cumplido a cabalidad, según se entiende por un asunto de tiempo disponible.

### **Equipo tecnológico:**

Para este punto se evaluó el personal de TI y los equipos tecnológicos en los que se encuentra instalado el sistema contable y de facturación electrónica.

- El encargado de TI demuestra suficientes competencias para colaborar con el proceso, en lo que ha requerimientos técnicos se refiere. Siempre hubo

anuencia a colaborar con los desarrolladores y ejecutó con prontitud las labores encomendadas de instalación y control.

- La mayor carencia encontrada, se dio por el lado del equipo sobre el cual se instaló i-Bos de TecApro. Se trata de un servidor de moderada capacidad y potencia, dentro del cual se encuentran almacenados muchos otros archivos y carpetas, además de contener la central telefónica de la empresa. Todo esto hace que no sólo se tenga la desventaja de que es un equipo viejo en términos de tiempo tecnológico, sino que además se encuentra muy limitado de espacio, lo que puede convertirlo en equipo todavía más limitado.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones y recomendaciones

**Objetivo #1: Conocer los aspectos legales de la facturación electrónica para su adecuada implementación en la empresa Sfera Legal, S.R.L.**

### **Conclusiones:**

Por medio de la investigación realizada se llega a conocer los aspectos más importantes de las distintas resoluciones emitidas por el Ministerio de Hacienda, que sirven como guía para una adecuada implementación, dentro de las cuales se puede destacar las siguientes:

- **“Resolución N°DGT-R-48-2016. Artículo 2. Autorización para el uso de comprobantes electrónicos.** Se autoriza el uso de la factura electrónica, ticket electrónico, nota de crédito electrónica y nota de débito electrónica, como comprobantes para el respaldo de ingresos, costos y gastos, siempre que cumplan con los requisitos y características que se detallan en la presente resolución”.

En esta resolución, este artículo señala que se autoriza el uso de los documentos electrónicos como medios de respaldo para los ingresos, costos y gastos de las diferentes personas físicas o jurídicas en el territorio costarricense, siempre que se cumplan ciertas características que se detallan en la resolución **N°DGT-R-48-2016**, dejando de lado los documentos de papel.

Por medio de las resoluciones también se conocen los aspectos técnicos, que deben de tener, tanto las facturas como el sistema, para que se cumpla con la adecuada fiscalización.

Por otro lado, en la resolución N° DGT-R-012-2018. Se encuentra la obligatoriedad del uso de los comprobantes electrónicos:

- **“Artículo 1°—Obligatoriedad del uso del sistema de factura electrónica.** En atención a lo dispuesto en el artículo 2 y Transitorio VII de la Ley 9416, Ley para Mejorar la Lucha contra el Fraude Fiscal, se establece la obligatoriedad para la implementación y el uso de un sistema de facturación electrónica, tiquete electrónico, nota de crédito electrónica y nota de débito electrónica, como comprobantes para el respaldo de ingresos, costos y gastos, de conformidad con las especificaciones técnicas y normativas definidas mediante la resolución DGT-R-48-2016 de 7 de octubre de 2016 denominada "Comprobantes Electrónicos", a todos los obligados tributarios aun no incorporados al sistema, según las fechas establecidas en el artículo 3° siguiente”.

De esta manera se conoce que hay una obligación por parte de la empresa Sfera Legal, al implementar el uso de un sistema de facturación electrónica.

**Recomendaciones:**

Se recomienda a la empresa Sfera Legal, S.R.L., acatar todos los aspectos dictados en las resoluciones citadas brevemente en la conclusión anterior, con el fin de cumplir con una adecuada implementación de la factura electrónica.

Existe un principio de Derecho que tiene origen en el latín y versa de la siguiente manera: *Ignorantia juris non excusat o ignorantia legis neminem excusat* (la ignorancia no exime del cumplimiento de la ley). Este principio indica que el desconocer o ignorar una ley, no es excusa para quien la incumple, ya que, al haber sido promulgada, esta debe ser de acatamiento general.

Con esto lo que se intenta decir es que la empresa debe tomar las previsiones del caso para que su equipo administrativo y mayormente su contador, tenga presente y comprenda como se debe proceder en cada caso, ahora que la facturación electrónica se ha vuelto una obligación, no sólo para proceder de la forma correcta sino también para evitar las sanciones que pueden recaer sobre la empresa, por algún tipo de incumplimiento.

**Objetivo #2: Determinar los procesos para la implementación de la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L.**

**Conclusiones:**

A partir de las entrevistas realizadas a los proveedores, se logra identificar varios procesos básicos que se deben de realizar antes de adquirir el sistema con cualquier proveedor, se nombran a continuación:

- Estar inscrito ante el Ministerio de Hacienda como Emisor-Receptor de factura electrónica: esto lo realiza el contador o administrador del perfil de la empresa en el sistema ATV del Ministerio de Hacienda.
- Generar la llave criptográfica desde el portal ATV, esta llave es de suma importancia, ya que sin ella el sistema no puede emitir los documentos.
- Con estos requisitos, se puede buscar un proveedor adecuado, el cual deberá de adaptar la información antes mencionada en un sistema que supla las necesidades de la empresa.
- De acuerdo con los requisitos solicitados por el Ministerio de Hacienda, se deben de preparar la base de datos de los clientes, para que el proveedor pueda alimentar el programa.
- En Sfera Legal S.R.L., ya cuenta con un proveedor, la empresa Tecapro, la cual ofrece el servicio de facturación electrónica, por medio de un módulo

llamado i-bos, este se integra con el sistema de contabilidad que usa la empresa, lo que permite un mejor orden, sin embargo, dado que la herramienta i-bos de factura electrónica es de reciente desarrollo para este proveedor, se logra ver muchas falencias en el sistema, por esta razón el proceso de implementación se hace más largo y complicado.

**Recomendaciones:**

- Tener los pasos identificados que sirvan de guía para una adecuada implementación de la factura electrónica.
- Realizar un análisis de las necesidades que tiene la empresa, para escoger un sistema adecuado que sirve en el desarrollo de la factura electrónica.
- Seguir las indicaciones por parte del proveedor para que el proceso no se vea entorpecido.
- Se recomienda realizar respaldos paralelos a los que debe de tener el proveedor, esto ya que la información se puede perder y existe la obligatoriedad por parte del del obligado tributario de respaldar los documentos por 5 años.

**Objetivo #3: Aplicar la ley de facturación electrónica y sus alcances en la empresa Sfera Legal, S.R.L.**

**Conclusiones:**

Según el conocimiento adquirido se concluye que la empresa Sfera Legal, aplica la ley al implementar la factura electrónica ya que:

- Cambia su estructura de facturación pasando de papel a ser electrónico.
- Cumple con los requisitos a la hora de registrarse como emisor-receptor de documentos electrónicos.
- Modifica procesos para facturar de acuerdo con el nuevo sistema.
- Da inicio a la implementación en el tiempo solicitado.
- Emite documentos electrónicos a través de un proveedor de servicios que cumple con los requerimientos por parte del Ministerio de Hacienda.
- Almacena los documentos de manera adecuada para cumplir con el tiempo indicado.

**Recomendaciones:**

Se descubre que la empresa Sfera Legal, no está cumpliendo con la aceptación de documentos por parte de proveedores, lo que generaría diferencias en las declaraciones al cierre fiscal y provocaría que la empresa no registre

comprobantes de gastos ante la Dirección general de Tributación, lo cual dejaría a la empresa con una utilidad extremadamente alta y así sería el monto del impuesto que deben de pagar. Por esta razón se recomienda a la empresa Sfera Legal, realizar la aceptación de facturas emitidas por los proveedores.

**Objetivo #4: Diseñar la implementación de la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal, S.R.L.**

### **Conclusión**

Se concluye que el proceso de implementación de la factura electrónica en Sfera Legal ha cumplido en general con los requerimientos por parte del Ministerio de Hacienda, ya que se acopla adecuadamente y en el tiempo señalado a la puesta en marcha de la transformación de su proceso de facturación. Sin embargo, la investigación demuestra que existe la ignorancia y no aplicación de la aceptación de los documentos electrónicos.

También se concluye que existen carencias tecnológicas dentro de la empresa Sfera Legal, S.R.L., ya que el servidor genera demoras en el proceso de facturación electrónica, debido a su poca capacidad y potencia, por lo que es indispensable el cambio para un adecuado funcionamiento del sistema.

## Recomendaciones

- Incorporar al plan de implementación el proceso de aceptación de documentos electrónicos.
- Capacitar al personal para la aceptación de documentos electrónicos.
- Idear una estrategia para la aceptación de los documentos electrónicos, para su recepción y almacenamiento, crear una entrada ordenada por medio de una dirección de correo electrónico única para estos documentos.
- Reforzar el equipo administrativo, para que apoye con la recepción de documentos electrónicos y de soporte en otras labores relacionadas con la emisión, almacenamiento y control de este tipo de archivos.
- Promover la constante capacitación del equipo administrativo para que se encuentre actualizado en temas de facturación electrónica.
- Reemplazar el servidor por uno con mayor capacidad de espacio y potencia.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

## 6.1 INTRODUCCIÓN

Basado en la información recabada y en el análisis de la implementación de la factura electrónica realizada en la empresa Sfera Legal S.R.L., se logra identificar que la empresa no tiene un procedimiento para la aceptación de los documentos electrónicos, lo que hace que la implementación no esté completa. El objetivo principal de este capítulo es la elaboración del proceso para la aceptación o rechazo de documento electrónica, esto con el fin de que la empresa pueda tener sustento de gastos ante el Ministerio de Hacienda y cumplir con la ley.

## 6.2 JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta tiene como finalidad desarrollar un plan para la adecuada recepción de los documentos electrónicos emitidos por los diversos proveedores que le venden servicios y bienes a la empresa Sfera Legal S.R.L.

La resolución N°DGT-R-48-2016 establece que una de las obligaciones de los receptores o clientes que reciben facturas electrónicas es enviar los archivos XML de aceptación o rechazo de los comprobantes electrónicos la Administración Tributaria, para su adecuada validación. Para realizar este proceso cuenta con ocho días naturales de tiempo y en caso de no hacerlo, las facturas no aparecerán en el sistema del emisor y este no contará como un gasto para la empresa que haya recibido la factura.

Esto plantea una situación de tal importancia, que hace en verdad necesario conocer la forma correcta de aceptar los documentos electrónicos, así como también poder lidiar con las diversas eventualidades que podrían suscitarse en dicho proceso.

Implementar esta propuesta será clave para alcanzar un adecuado proceso y manejo de los gastos que se justifican mediante documentos electrónicos, originando un impacto directo y positivo en los resultados financieros de la empresa.

## **6.3 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **6.3.1 Alcances**

La presente propuesta se circunscribe principalmente a la acción de aceptación de los documentos electrónicos emitidos por los distintos proveedores de bienes y servicios de la empresa Sfera Legal.

Por tanto, la misma pretende contribuir a completar el proceso que ha iniciado la empresa Sfera Legal, en lo que respecta a la puesta en marcha de la implementación de la facturación electrónica durante el año 2018. También establece soluciones a problemas que se han venido presentando desde que la empresa entró en la obligatoriedad de trabajar bajo esta modalidad de facturas.

Este trabajo sólo supone un plan de implementación de la factura electrónica en la empresa Sfera Legal S.R.L. y no contempla su ejecución, ya que esto quedará a criterio de la compañía una vez le sea presentado.

### **6.3.2 Limitaciones**

Las resoluciones DGT-R-012-2018 y N°DGT-R-48-2016 constituyen el marco legal dentro del cual se puede actuar en lo referente a facturación electrónica. No obstante, es la resolución N°DGT-R-48-2016, la que se encarga de dictar los lineamientos sobre la emisión y la recepción de los comprobantes electrónicos y por tanto esta establece las limitaciones jurídicas de la siguiente propuesta.

## **6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **6.4.1 Objetivo general**

Diseñar el proceso para la aceptación o rechazo de documentos electrónicos, con el fin de que la empresa Sfera Legal, pueda tener sustento de gastos ante el Ministerio de Hacienda y cumplir con la ley.

### **6.4.2 Objetivos específicos**

1. Dar a conocer aspectos relevantes sobre la aceptación o rechazo de documentos electrónicos, dentro de la empresa Sfera Legal.
2. Diseñar el proceso para la aceptación o rechazo de documentos, para la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal.
3. Implementar el proceso de aceptación o rechazo de documentos electrónicos para la facturación electrónica, durante el tercer cuatrimestre del 2018 en la empresa Sfera Legal.

## **6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **6.5.1 Dar a conocer aspectos relevantes sobre la aceptación o rechazo de documentos electrónicos, dentro de la empresa Sfera Legal**

Se proveerá a la empresa Sfera Legal, un resumen de los aspectos importantes a considerar sobre la aceptación o rechazo de los documentos electrónicos, por medio de un panfleto, el cual permite tener acceso a la información fácilmente.

Dentro de los puntos relevantes se abarcarán temas como:

- Importancia de la aceptación de los documentos electrónicos.
- Obligaciones de emisor-receptor de documentos electrónicos.
- Tiempo de aceptación de los documentos.
- Importancia del resguardo de información.
- Requisitos técnicos del sistema para la adecuada aceptación.
- Entidades no obligadas a emitir documentos electrónicos.

Este resumen servirá como guía para responder preguntas como:

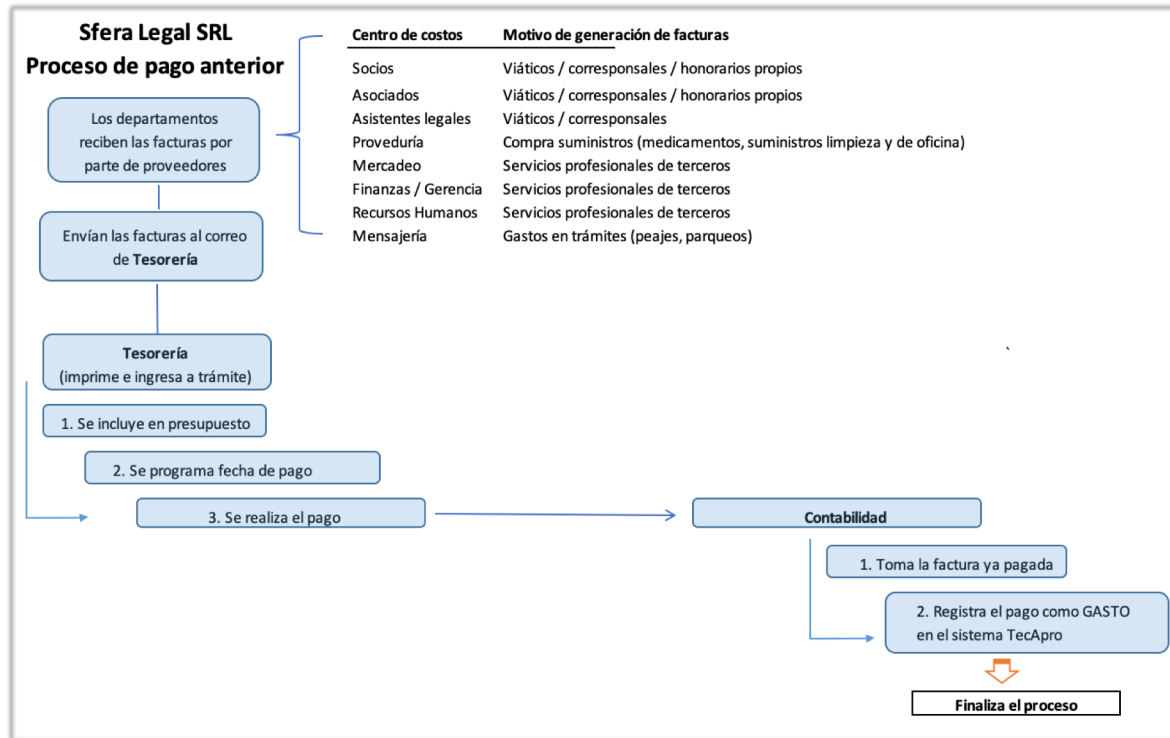
¿Por qué se deben de aceptar los documentos electrónicos?

¿Qué pasa si no se aceptan?

¿Cuándo se deben de aceptar los documentos electrónicos?

## 6.5.2 Diseñar el proceso para la aceptación o rechazo de documentos, para la facturación electrónica en la empresa Sfera Legal

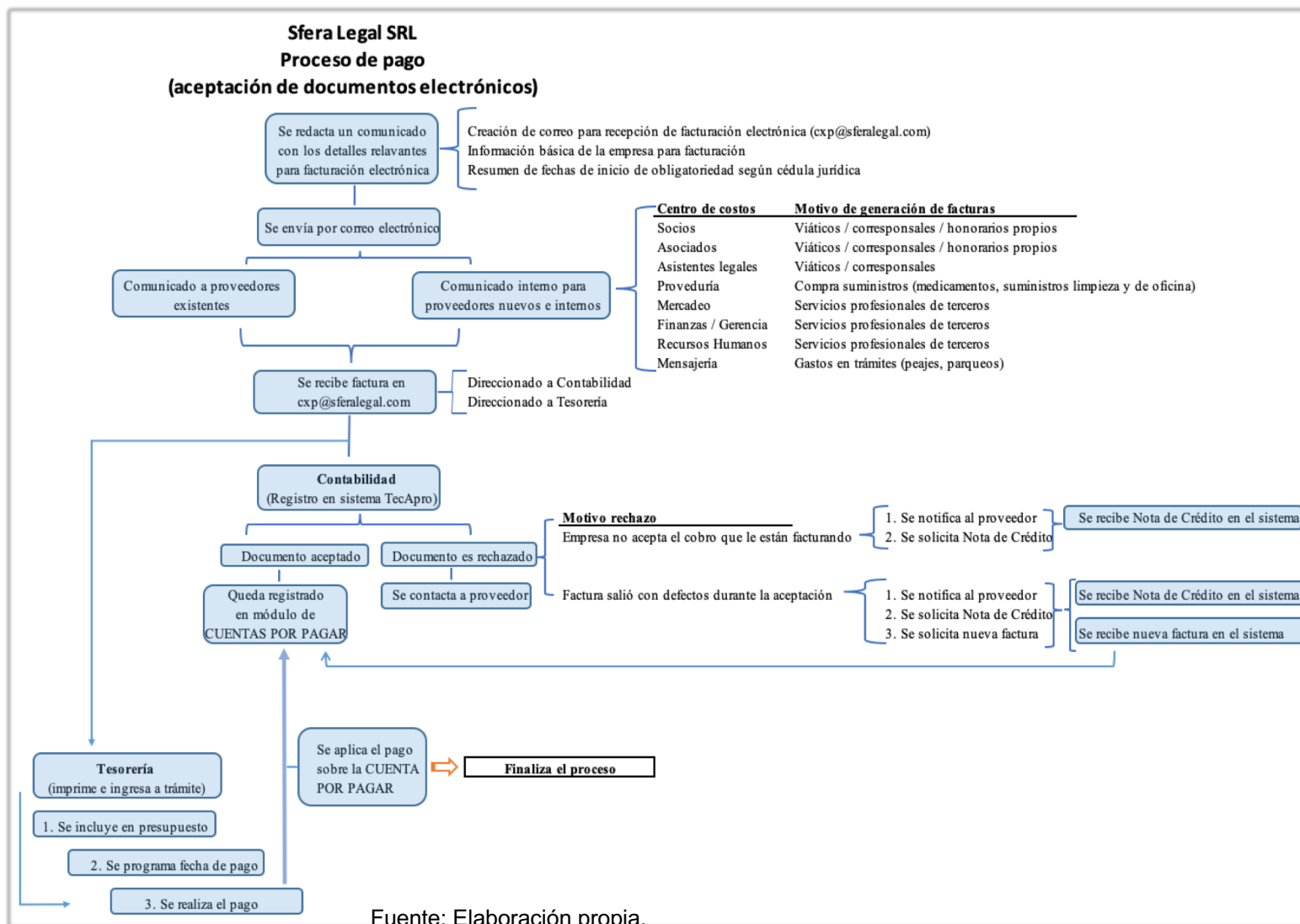
Sfera Legal realiza el siguiente proceso antes de la propuesta:



Fuente: Elaboración propia.

El registro de esta manera tenía errores de tipo contable, ya que el gasto no se ha registrado al momento de generarse, es decir, cuando llega la factura. Esto violenta el principio de devengo o base contable de acumulación que es el método contable por el cual las transacciones y otros hechos son reconocidos cuando ocurren (y no cuando se efectúa su cobro o su pago en efectivo o su equivalente). En lugar de ello el registro del gasto se ha venido haciendo directamente cuando la factura es pagada.

El siguiente diagrama representa la propuesta para el proceso de aceptación de documentos electrónicos, el cual se encuentra dentro del proceso de pago.



El primer paso es la creación de un comunicado, a lo interno ( colaboradores) y a lo externo (proveedores), para dar a conocer los detalles relevantes del proceso de aceptación de documentos electrónicos, este comunicado deberá de tener indicaciones de donde enviar dichos documentos, información necesaria de la empresa para que los proveedores facturen de manera correcta y un resumen de las fechas de inicio de obligaciones según cédula jurídica, con el fin de dar a entender que no se recibirán facturas que no estén de acuerdo a la resolución del Ministerio de Hacienda. En la siguiente página se encuentra propuesta para dicho comunicado.



### Estimado Proveedor:

A efectos de dar trámite a sus facturas, requerimos que a partir de ahora las mismas sean tramitadas a través de nuestro correo: [cxp@sferalegal.com](mailto:cxp@sferalegal.com) con copia al correo de la persona que le solicitó el servicio o realizó la compra.

### Nuestros datos para facturación son los siguientes:

Razón social: Sfera Legal SRL  
Cédula jurídica: 3-102-655157  
Dirección: San José, Escazú, San Rafael, Guachipelín. 200 m al Sur de los cines de Multiplaza,  
Edificio EBC, 8vo Piso.  
Teléfono: 2201-0000

### Importante:

*Le recordamos que conforme a la resolución de Facturación Electrónica N° DGT R-48-2016 del siete de octubre de dos mil dieciséis de la Dirección General de Tributación, todos los proveedores en general están obligados a emitir facturas electrónicas, a excepción de los que pertenezcan al Régimen de Tributación Simplificada.*

*El inicio de la obligatoriedad de la emisión de facturación electrónica, para aquellas sociedades que por su actividad no hayan comenzado con esta modalidad de facturación de forma previa, se detallada a continuación:*

*Proveedores cuyo número de Identificador Fiscal finalice en:*

- 1, 2, 3, tiene obligación de emitir factura electrónica desde el mes de Septiembre de 2018.
- 4, 5, 6, tiene obligación de emitir factura electrónica desde el mes de Octubre de 2018.
- 7, 8, 9, 0, tienen obligación de emitir factura electrónica desde el mes de Noviembre de 2018.

*Quedamos atentos a toda consulta*

Costa Rica • Guatemala • El Salvador  
Nicaragua • New York

EBC Centro T. (506) 2201-0000  
Corporativo, F. (506) 2201-0001  
8vo piso, info@sferalegal.com  
San Rafael de Escazú, www.sferalegal.com  
San José, Costa Rica.

**unordinary**thinking

Luego de enviar el comunicado, el proceso dará inicio a partir de la llegada del primer correo que contenga un documento electrónico (factura o nota de crédito).

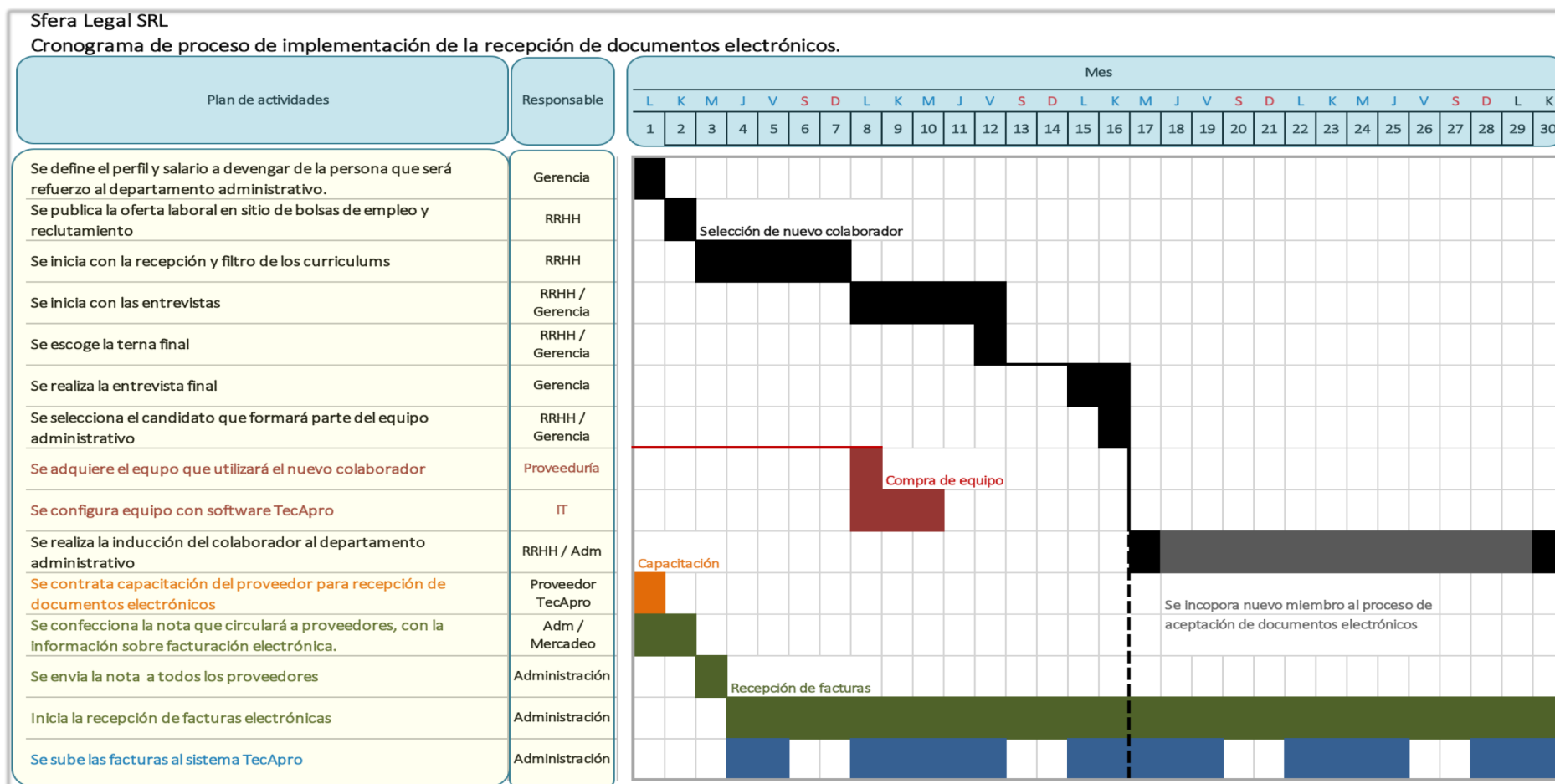
Contabilidad lo registra en el sistema contable, en el módulo de cuenta por pagar, donde se registra como de aceptación o rechazo, dependiendo de esto el proceso toma dos caminos:

- **Aceptación:** Se registra correctamente el documento, el cual servirá como respaldo de gastos para la empresa en el presente año fiscal. En este caso el proceso continúa poniendo la factura en el presupuesto y programada para pago.
- **Rechazo:** El rechazo se puede dar por dos causas:
  - El contador identifica algún aspecto erróneo en la factura, como un mal cobro o el número de cédula jurídica.
  - El sistema identifica algún error en los datos de la factura.

En ambos casos se notifica al proveedor para que realizase nota de crédito, ya sea para dejar sin efecto la factura que no se acepta por mal cobro o por tener algún dato erróneo o bien porque el sistema de Hacienda detecto algún defecto durante la aceptación, el proveedor deberá de enviar nota correspondiente y factura nueva, esta última en el caso que lo corresponda.

### 6.5.3 Implementar el proceso de aceptación o rechazo de documentos electrónicos para la facturación electrónica, durante el tercer cuatrimestre del 2018 en la empresa Sfera Legal.

#### Cronograma



Fuente: Elaboración propia.

## Presupuesto

Para el adecuado funcionamiento y de acuerdo con las necesidades encontradas en esta investigación se presenta el siguiente presupuesto:

### Sfera Legal SRL PRESUPUESTO

#### Detalle: Proceso de aceptación documentos electrónicos

<b>GASTOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>NOTAS</b>
Anuncio plaza vacante plataforma digital Buscojobs	\$25,00	Anuncio por 5 días
Contratación de operario medio tiempo	\$500,00	Se requiere para el adecuado desarrollo y seguimiento al proceso.
Compra de computadora	\$700,00	Es indispensable para el desarrollo del proceso.
Capacitación módulo de cuentas por pagar empresa Tecapro	\$150,00	Se requiere una adecuada capacitación del sistema por parte del proveedor
<b>Total</b>	<b>\$1.375,00</b>	

**BIBLIOGRAFÍA**  
**CITADA Y CONSULTADA**

Álvarez Venegas, R.; Paredes Hernández, L. y Arteaga Pérez, J. (2015). *Guía Metodológica para la elaboración de proyectos de investigación en posgrado*. Universidad Internacional. México.

Barreix, A y Zambrano, R (2018) *La Factura Electrónica en América Latina*, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), New York, Estados Unidos y Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), Ciudad de Panamá, Panamá.

Beneficios de la factura electrónica | Modelo Factura. (2018) Recuperado de: <https://www.modelofactura.net/beneficios-de-la-factura-electronica.html>

Bernal, C. (2014). *Introducción a la administración de las organizaciones*. Editorial Pearson.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson.

Cardona, C y Cardona, M.: (2016), *Fundamentos de Administración*. 4a ed. Bogotá: Ed. Ecoe Ediciones.

Chávez de Paz, D. (2003). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la Investigación Jurídico Social*. Obtenido de [http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a\\_20080521\\_56.pdf](http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf)

Dirección General de Tributación. (7 de octubre 2017). *Resolución R-48-2016*. San José, Costa Rica.

Doilet Carranza. (2016). *Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las empresas cartoneras en Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Fleitman J. (2000). *Negocios exitosos*. 1<sup>er</sup> ed. México: Ed. McGraw Hill.

Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa con el cuadro de mando integral*. 1<sup>er</sup> ed. México: Ed. Pearson.

González Luna, J.; Mejía Ibarra, I.; Pineda Ortiz, E.; Ramírez Hernández, R. y Uribe Álvarez, U. (2013). *Facturación Electrónica* (Tesis de Licenciatura) E.S.C.A. Sto. Tomás. México, D.F.

González Vallejo, L. (2018). *Guía: Trabajos finales de graduación tesinas y tesis en Ciencias Sociales*. 1-18 ed. San José: Universidad Hispanoamericana.

González Vallejo, L.; Guerrero Vargas, G. y Jara Ocampo, A. (2018). *Manual: Normas A.P.A. Citas y referencias bibliográficas*. 1-18 ed. San José: Universidad Hispanoamericana.

Guevara Muñoz. (2017). *Todo lo que usted debe saber y aplicar de la factura electrónica en su negocio*. Manuel #5 Pymes, El Financiero. Costa Rica.

Hacienda implementará factura electrónica a partir de enero del 2017. (2016). Recuperado: <https://www.nacion.com/economia/finanzas/hacienda-implementara-factura-electronica-a-partir-de-enero-del>

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.; (2014). *Metodología de la Investigación*. 6<sup>ta</sup> ed. Mexico: Ed. McGraw Hill.

Herrera Carranza. (2011). *Diseño e implementación de la factura electrónica como mecanismo para hacer más eficiente el proceso de facturación en Certicámara, S.A.* Universidad de la Salle. Bogotá.

Koontz, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. (15a. ed.) McGraw-Hill Interamericana

Kotler, P y Keller, K.: (2016), *Dirección de marketing*. 15va ed. México. Pearson.

Ley N° 4755. *Código de normas y procedimientos tributarios*, Colección de leyes y decretos, San José, Costa Rica, 04 de junio de 1971.

Made with Love For Love by Publi&Co Marketing, (2018). *Sfera Legal*. San José, CR. Recuperado de <http://www.sferalegal.com>.

Mejía, C. (2004). *Los valores corporativos*. Recuperado de: <http://www.planning.com.co/>

Münch Galindo. (2015), *Manejo del proceso administrativo*. Primera edición. México: Ed. Pearson.

Muñoz, C. (1998) *Cómo Elaborar y asesorar una investigación de tesis*. 1ª ed. México. Ed. Person.

Palacio Acero. (2018). *Dirección Estratégica*. 2da ed. Editorial Ecoe.

Pastor Romero, F. y Borrego Zabala, B.; (2004). *Facturación Tradicional y Facturación Electrónica*. 2ª ed. Sevilla, España.

Pazmiño Rubio. (2015). *Análisis de la Implementación de Facturación Electrónica en el Ecuador-Ventajas y Desventajas frente a la Facturación Física* (Tesis de Maestría) Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador.

Requisitos de las facturas o comprobantes de ingresos. (2018) Recuperado: <http://www.hacienda.go.cr/contenido/13383-requisitos-de-las-facturas-o-comprobantes-de-ingresos>.

Robbins, S y Coulter, M.: (2014), *Administración*. 12va ed. México: Ed. Pearson.

Robbins, S; Coulter, M y Decenzo, D.: (2017), *Administración*. Décima ed. México: Ed. Pearson.

Rojas Soto. (2012). *Software para control y facturación de horas de mantenimiento de los clientes y su integración contable*. (Tesis de Bachillerato) Instituto Tecnológico de Costa Rica. Costa Rica.

Soto E. (2013), *Factura digital en Costa Rica: 10 respuestas a dudas frecuentes*. El Financiero, p 14.

Venegas Ramos. (2015). *Impacto social y financiero en la educación pública costarricense del presupuesto ejecutado en el Ministerio de Educación Pública para el período 2008-2013*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Hispanoamericana. Costa Rica.

## **ANEXOS**

**Entrevistas**

Universidad Hispanoamericana

Anteproyecto Tesis

Entrevistador: Alexander Leiva Centeno

Tema de la entrevista: Factura Electrónica.

**INICIO**

Saludo. Como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana estoy realizando una investigación acerca de la Implementación de la factura electrónica su empresa. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración

**DATOS PERSONALES**

1. Persona entrevistada: \_\_\_\_\_.

2. Lugar de residencia: \_\_\_\_\_.

3. Edad: \_\_\_\_\_.

4. Sexo: Masculino ( ). Femenino ( ).

5. Puesto: \_\_\_\_\_.

6. ¿Sabe a qué se refiere el término facturación electrónica?

( ) Sí.

( ) No

Si su respuesta es "Sí", por favor definir:

---

---

7. ¿Conoce por qué razón debe utilizarse la facturación electrónica de forma obligatoria a partir de este año? Justifique su respuesta

( ) Sí.

( ) No.

---

---

8. ¿Sabe usted cuál es la normativa que regula la implementación de la factura electrónica, si la sabe, qué puede comentar al respecto?

---

---

---

9. ¿Sabe los pasos que deben seguirse para poder implementar la facturación electrónica?

( ) Sí

( ) No

10. Favor elegir entre las siguientes opciones su percepción sobre el presupuesto asignado para este proceso de implementación:

- Excesivo.
- Adecuado y acorde a lo requerido.
- Reducido.
- No hubo presupuesto.

11. ¿Cuáles de los siguientes rubros fueron abarcados dentro del presupuesto?

- Compra de Software.
- Horas de implementación y Capacitación.
- Instalación.
- Contrato de mantenimiento.
- Personal adicional en el departamento.
- Equipo tecnológico adicional.

12. ¿Cuál es el sistema contable y de facturación electrónica utilizado por la empresa y porque se utiliza el mismo?

---

---

13. ¿Cuáles son los requerimientos o necesidades que presenta el actual sistema de facturación?

---

---

14. ¿De qué manera se ha capacitado la empresa Sfera Legal, para poder hacerle frente a la obligación tributaria con la emisión de la factura electrónica?

---

---

15. ¿Cuánto tiempo dura el proceso actual de facturación y que aspectos abarca dicho proceso?

---

---

16. ¿Piensa que la implementación de la facturación electrónica mejorará considerablemente el proceso de control fiscal que ejerce el Ministerio de Hacienda?

---

---

17. ¿Qué espera usted con la implementación de la factura electrónica en Sfera Legal?

---

---

Universidad Hispanoamericana

Anteproyecto Tesis

Entrevistador: Alexander Leiva Centeno

Tema de la entrevista: Factura Electrónica.

## INICIO

Saludo. Como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana estoy realizando una investigación acerca de la Implementación de la factura electrónica su empresa. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración

## DATOS PERSONALES

1. Persona entrevistada: \_\_\_\_\_.
2. Lugar de residencia: \_\_\_\_\_.
3. Edad: \_\_\_\_\_.
4. Sexo: Masculino ( ). Femenino ( ).
5. Puesto: \_\_\_\_\_.

6. ¿Sabe a qué se refiere el término facturación electrónica?

( ) Sí.

( ) No

Si su respuesta es "Sí", por favor definir:

---

---

7. ¿Conoce por qué razón debe utilizarse la facturación electrónica de forma obligatoria a partir de este año? Justifique su respuesta

( ) Sí.

( ) No.

---

---

8. ¿Sabe usted cual es la normativa que regula la implementación de la factura electrónica, si la sabe, qué nos puede comentar al respecto?

---

---

---

9. ¿Sabe los pasos que deben seguirse para poder implementar la facturación electrónica?

( ) Sí

( ) No

10. Favor elegir entre las siguientes opciones su percepción sobre el presupuesto asignado para este proceso de implementación:

- Excesivo.
- Adecuado y acorde a lo requerido.
- Reducido.
- No hubo presupuesto.

11. ¿Cuáles de los siguientes rubros fueron abarcados dentro del presupuesto?

- Compra de Software.
- Horas de implementación y Capacitación.
- Instalación.
- Contrato de mantenimiento.
- Personal adicional en el departamento.
- Equipo tecnológico adicional.

12. ¿Cuenta actualmente la empresa con un sistema que le permite facturar bajo esta modalidad?

- Sí
- No

13. ¿El proveedor de software seleccionado le ha indicado los requerimientos mínimos para poder incorporar el sistema de facturación electrónica en la empresa?

Sí

No

14. ¿Cuáles son los requerimientos o necesidades que presenta el actual sistema de facturación?

---

---

15. ¿Cuál es el tiempo en que puede validar si la empresa tiene la capacidad de soportar el sistema elegido?

Indique: \_\_\_\_\_

16. ¿Tiene la empresa la capacidad a nivel de tecnología para soportar el sistema elegido?

Sí

No

Universidad Hispanoamericana

Anteproyecto Tesis

Entrevistador: Alexander Leiva Centeno

Tema de la entrevista: Factura Electrónica.

## INICIO

Saludo. Como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana estoy realizando una investigación acerca de la Implementación de la factura electrónica su empresa. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración

## DATOS PERSONALES

1. Persona entrevistada: \_\_\_\_\_.
2. Lugar de residencia: \_\_\_\_\_.
3. Edad: \_\_\_\_\_.
4. Sexo: Masculino ( ). Femenino ( ).
5. Empresa \_\_\_\_\_.
6. Puesto: \_\_\_\_\_.

7. ¿Por qué el sistema de facturación que su representada se diferencia de los demás del mercado?

---

---

---

---

---

8. ¿Considera que su sistema para la emisión de la facturación electrónica es uno de los mejores del mercado costarricense?

( ) Sí.

( ) No

9. ¿Cuáles son las razones por las que considera su herramienta está entre las más competentes del mercado?

( ) Precio

( ) Sistema amigable

( ) Valor agregado: Defina: \_\_\_\_\_

( ) Soporte técnico

( ) Otras. Defina: \_\_\_\_\_

10. ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir la empresa que requiera sus servicios?

---

---

---

---

---

11. ¿Cuales es la oferta económica o planes que ofrece la empresa para los clientes?

---

---

---

12. ¿Qué recomendaciones le daría a las empresas para poder implementar su sistema de manera eficiente?

---

---

---

Universidad Hispanoamericana

Anteproyecto Tesis

Entrevistador: Alexander Leiva Centeno

Tema de la entrevista: Factura Electrónica.

## INICIO

Saludo. Como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana estoy realizando una investigación acerca de la Implementación de la factura electrónica su empresa. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración

## DATOS PERSONALES

1. Persona entrevistada: \_\_\_\_\_.

2. Lugar de residencia: \_\_\_\_\_.

3. Edad: \_\_\_\_\_.

4. Sexo: Masculino ( ). Femenino ( ).

5. Puesto: \_\_\_\_\_.

6. ¿Sabe a qué se refiere el término facturación electrónica?

( ) Sí.

( ) No

Si su respuesta es "Sí", por favor definir:

---

---

7. ¿Conoce por qué razón debe utilizarse la facturación electrónica de forma obligatoria a partir de este año? Justifique su respuesta

( ) Sí.

( ) No.

---

---

8. ¿Sabe usted cual es la normativa que regula la implementación de la factura electrónica, si la sabe, que nos puede comentar al respecto?

---

---

---

9. ¿Sabe los pasos que deben seguirse para poder implementar la facturación electrónica?

( ) Sí

( ) No

10. Favor elegir entre las siguientes opciones su percepción sobre el presupuesto asignado para este proceso de implementación:

- Excesivo.
- Adecuado y acorde a lo requerido.
- Reducido.
- No hubo presupuesto.

11. ¿Cuáles de los siguientes rubros fueron abarcados dentro del presupuesto?

- Compra de Software.
- Horas de implementación y Capacitación.
- Instalación.
- Contrato de mantenimiento.
- Personal adicional en el departamento.
- Equipo tecnológico adicional.

12. ¿La empresa le ha encomendado preparar cierta información para poder ser migrada al sistema de facturación electrónica de la empresa?

- Sí
- No

Si su respuesta es “Sí” por favor indicar que se le ha encomendado hacer y cuanto tiempo le tomo el poder contar con lo solicitado:

---

---

13. ¿Contaba con los recursos (información y herramientas) para poder preparar esta información?

( ) Sí

( ) No

14. A su criterio ¿cuál diría que fue el nivel de exigencia que se le pidió a usted durante el proceso de implementación?

---

---

15. ¿Cuenta actualmente la empresa con un sistema que le permite facturar bajo esta modalidad?

( ) Sí

( ) No

16. ¿Recibió toda la información necesaria para ser un usuario de la plataforma elegida para emitir la facturación electrónica?

( ) Sí

( ) No

17. ¿Funcionó todo de acuerdo a lo esperado?

( ) Sí

( ) No.

En caso de que la respuesta sea no, favor responda ¿Qué inconvenientes ha percibido con el sistema durante estos primeros meses?

---

---

18. ¿Qué tipo de problemas se presentaron?:

( ) Problemas propios del sistema

( ) No hubo capacitación por parte del proveedor

( ) La compañía no ha sabido cómo llevar el proceso.

18. ¿Cuánto tiempo dura el proceso actual de facturación y que aspectos abarca dicho proceso?

---

---

19. ¿De qué manera ha mejorado el proceso de facturación la implementación de la factura electrónica en la empresa Sfera Legal?

---

---

20. ¿Cuáles son las recomendaciones o mejoras que usted considera podrían brindar un mejor desempeño a la hora de implementar la facturación electrónica?

---

---

---

---

## DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN

Resolución N° DGT-R-13-2017. —San José, a las ocho horas cinco minutos del 20 de febrero de dos mil diecisiete.

### Considerando:

1°—Que el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley N° 4755 de 3 de mayo de 1971 y sus reformas -en adelante Código Tributario-, y el numeral 6, inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección General de Tributación, Decreto Ejecutivo N° 35688-H de 27 de noviembre de 2009, publicado en el Diario *Oficial La Gaceta* N° 14 del 21 de enero de 2010, facultan a la Dirección General de Tributación a aprobar las resoluciones, instrucciones o directrices que resulten oportunas para el logro de los objetivos de la Dirección.

2°—Que mediante la resolución N° DGT-R-48-2016, del 7 de octubre de 2016, publicada en La Gaceta N° 198 del 14 de octubre del 2016, esta Dirección General regula el uso de comprobantes electrónicos.

3°—Que se omite el procedimiento establecido en el artículo 174 del Código Tributario, por cuanto dichas modificaciones no afectan los derechos de los contribuyentes sino que por el contrario, garantiza los principios de seguridad jurídica y legalidad. **Por tanto,**

### RESUELVE:

**“Artículo 1°—** Modifíquese el artículo 7 de la resolución N° DGT-R-48-2016, del 7 de octubre de 2016, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

Artículo 7°- Formatos y especificaciones técnicas de los comprobantes electrónicos.

Todos los comprobantes electrónicos deben cumplir con los formatos y especificaciones técnicas detalladas en el documento “Anexos y especificaciones técnicas”, disponibles en el sitio que el Ministerio de Hacienda disponga para facturación electrónica o comprobante electrónico.

Cualquier modificación a los formatos citados, así como el plazo para su implementación, o el cambio en el dominio que la Administración Tributaria disponga para publicarlos, se implementará mediante modificación al referido archivo, debiendo comunicarse a los interesados por medio del correo electrónico que registraron ante la Administración Tributaria o al buzón electrónico suministrado por la Administración Tributaria cuando corresponda, así como en el sitio web del Ministerio de Hacienda.”

**Artículo 2º**— Modifíquese el artículo 15 de la resolución N° DGT-R-48-2016, del 7 de octubre de 2016, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

**“Artículo 15º- Medida de Contingencia.**

Es responsabilidad del obligado tributario diseñar y ejecutar medidas de contingencia que garanticen la continuidad de la emisión y recepción de los comprobantes electrónicos, así como la aceptación y rechazo de los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el sistema para la emisión de comprobantes electrónicos no pueda ser utilizado por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor fuera del control del emisor, se debe hacer uso de comprobantes pre-impresos emitidos por una imprenta debidamente autorizada por la Dirección General de Tributación o por sistemas computarizados que cumplan con la normativa que regula este tipo de comprobantes.

Estos comprobantes utilizados como medida de contingencia deberán de contener la misma información requerida para la generación del comprobante electrónico. Además, deben contar con la leyenda “comprobante provisional”, en caracteres no inferiores a 3 mm de alto en la parte superior del mismo y en la parte inferior debe de indicar “Este comprobante no puede ser utilizado para fines tributarios, por lo cual no se permitirá su uso para respaldo de créditos o gastos”.

Los comprobantes provisionales no sustituyen los comprobantes electrónicos para fines tributarios, por lo tanto no podrán ser utilizados como respaldo de la contabilidad, ni serán permitidos por esta Dirección como respaldo de créditos fiscales ni como gastos deducibles.

Una vez superada la contingencia, a más tardar dentro del plazo de dos días hábiles el emisor-receptor electrónico, debe emitir y enviar a esta Dirección los respectivos comprobantes electrónicos, en los cuales se debe hacer referencia al comprobante provisional en el apartado d) “Información de Referencia” de los anexos y estructuras.”

**Vigencia.** Esta resolución rige a partir de su publicación.

JUAN CARLOS  
GOMEZ SANCHEZ  
(FIRMA)  
Juan Carlos Gomez Sanchez

Firmado digitalmente por JUAN  
CARLOS GOMEZ SANCHEZ (FIRMA)  
Fecha: 2017.02.20 09:48:51 -06'00'

Director General de Tributación a.i

## DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN

Nº DGT-R- 25-2017.- San José, a las ocho horas del diecinueve de abril de dos mil diecisiete.

I.- Que el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios en adelante Código Tributario, faculta a la Dirección General de Tributación para dictar normas generales tendientes a lograr la correcta aplicación de las normas tributarias, dentro de los límites que fijen las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes, así como aprobar las resoluciones, instrucciones o directrices que resulten oportunas para el logro de los objetivos de la Administración Tributaria.

II.- Que mediante la resolución Nº DGT-R-48-2016, del 7 de octubre de 2016, publicada en La Gaceta Nº 198 del 14 de octubre del 2016, denominada "Comprobantes Electrónicos", se establece el nuevo marco regulador en materia de autorización de comprobantes electrónicos como herramienta facilitadora del cumplimiento de las obligaciones fiscales, siendo aceptadas estas herramientas tecnológicas en materia tributaria, como respaldo de ingresos costos y gastos de parte de los obligados tributarios. No obstante, se ha estimado pertinente realizar una serie de ajustes a la citada normativa, en beneficio del interés de los contribuyentes, ajustando los elementos técnicos que deben reunir dichos comprobantes a la realidad que impera en el país, la cual es congruente con las propuestas de reforma reglamentaria del Poder Ejecutivo, en el proyecto de reformas al Reglamento a la Ley de Impuesto General sobre las Ventas y al Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta, que se encuentra a la fecha pendiente de publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

III.- Que en virtud de la resolución DGT-R-48-2016 de anterior referencia, se otorga a todos los obligados tributarios en su Transitorio III un plazo de hasta seis meses para ajustar los sistemas de emisión de comprobantes electrónicos; transcurridos el cual, queda derogada automáticamente la Resolución DGT-02-2009 del 9 de enero del 2009.

IV. Que mediante resolución DGT-R-051-2016 de fecha 10 de octubre del 2016 y publicado en La Gaceta Nº 211 del 03 de Noviembre del 2016, esta Dirección General estableció la obligatoriedad para todos los obligados tributarios ante la Administración Tributaria, de implementar y utilizar los comprobantes electrónicos, confiéndoles un plazo de hasta seis meses, a partir de los cuales deben tener debidamente implementados dichos sistemas de comprobantes electrónicos.

V. Que por razones atendibles, algunos obligados tributarios no han podido ajustar sus sistemas para el cumplimiento de las disposiciones de dichas resoluciones en el tiempo señalado por las mismas, para la transición de los sistema de facturación establecidos en la Resolución DGT-02-09 a los sistemas regulados en la Resolución DGT-R-48-2016, por lo que se considera conveniente otorgarles una prórroga adicional al plazo considerado en el Transitorio III de la última resolución de cita, que permita a los obligados tributarios

proceder con los ajustes necesarios durante la etapa de transición conferida en la Resolución DGT-051-2016 de anterior cita.

VI.- Que mediante resolución DGT-R- 21-2017, de las ocho horas del tres de abril de dos mil diecisiete, esta Dirección General se pronunció sobre la modificación del plazo para el ajuste de los sistemas de emisión de comprobantes electrónicos. No obstante, resuelve su derogatoria puesto que por uniformidad y seguridad jurídica, la normativa que modifica el tema de comprobantes electrónicos, debe mantenerse en un solo acto jurídico.

VII.- Que se omite el procedimiento establecido en el artículo 174 del Código Tributario, por cuanto con la presente resolución no se afectan los derechos de los contribuyentes sino que, por el contrario, se garantizan los principios de seguridad jurídica y legalidad, y se ajustan las normas tributarias a la realidad comercial imperante a nivel nacional.

**Por tanto,**

RESUELVE:

**Artículo 1º-** Modifíquense los incisos k), l), n), p), q), r) y t) del artículo 8 de la Resolución DGT-R-48-2016, para que se lean de la siguiente manera:

“Artículo 8º- Requisitos de los comprobantes electrónicos

(...)

k. Los comprobantes electrónicos deberán expresarse en idioma español, no obstante, podrán ser redactados en un idioma distinto, en cuyo caso, de ser requerido por la Administración Tributaria deberá aportarse su traducción respectiva al idioma español

l. Detalle de la mercancía o servicio prestado: cantidad enviada, precio unitario expresado en moneda nacional o moneda extranjera, unidad de medida, código de producto, descripción del producto o del servicio y monto de la operación expresada en moneda nacional o moneda extranjera.

(...)

n. Subtotal de la factura en moneda nacional o moneda extranjera.

(...)

p. El valor de los servicios prestados expresado en moneda nacional o moneda extranjera, separando los gravados de los exentos.

q. El valor de las mercancías expresado en moneda nacional o moneda extranjera, separando las gravadas y las exentas.

r. Precio neto de venta expresado en moneda nacional o moneda extranjera, sin incluir el Impuesto General sobre las Ventas.

(...)

t. Valor total de la factura en moneda nacional o moneda extranjera.

(...)"

**Artículo 2º-** Adiciónese al artículo 8 de la Resolución DGT-R-48-2016, un inciso "u", el cual se leerá de la siguiente manera:

"u. Cuando el comprobante electrónico se exprese en moneda extranjera debe indicarse la moneda en que se realizó la operación, en el campo "Código de la moneda."

**Artículo 3º-** Prorróguese el plazo establecido en el Transitorio III de la Resolución número DGT-R-048-2016 del 10 de octubre del 2016, hasta el 15 de junio de 2017. Una vez transcurrido dicho plazo, los obligados tributarios deberán continuar con el uso de comprobantes electrónicos como único método de facturación. A partir de la fecha indicada aplicará la sanción establecida en el artículo 83 del Código Tributario a los incumplidores.

**Artículo 4º-** Deróguese la resolución N° DGT-21-2017 de las 08:00 horas del 3 de abril del 2017, publicada en el Alcance Digital N° 82 a La Gaceta N° 73 del 19 de abril de 2017.

**Artículo 5º-** Vigencia. La presente resolución rige a partir de su publicación.

Publíquese. —Carlos Vargas Durán, Director General de Tributación

CARLOS LUIS  
VARGAS DURAN  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por CARLOS LUIS VARGAS DURAN (FIRMA)  
Nombre de reconocimiento (DN):  
serialNumber=CF-01-0723-0366, ssn=VARGAS DURAN, givenName=CARLOS LUIS, cn=CARLOS LUIS VARGAS DURAN (FIRMA)  
Fecha: 2017.04.21 10:36:51 -06'00'

JENNY PATRICIA JIMENEZ VARGAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por JENNY PATRICIA JIMENEZ VARGAS (FIRMA)  
Fecha: 2017.04.20 15:50:27 -06'00'



## DOCUMENTOS VARIOS

### HACIENDA

#### DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN

Nº DGT-R- 51-2016.- San José, a las ocho horas del diez de octubre de dos mil dieciséis.

#### CONSIDERANDO

I.- Que el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios en adelante Código Tributario, faculta a la Dirección General de Tributación para dictar normas generales tendientes a lograr la correcta aplicación de las normas tributarias, dentro de los límites que fijen las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes, así como aprobar las resoluciones, instrucciones o directrices que resulten oportunas para el logro de los objetivos de la Administración Tributaria.

II.- Que en cumplimiento del artículo 103 del Código Tributario, la Administración Tributaria está facultada para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias por todos los medios y procedimientos legales, para ello los contribuyentes, declarantes o informantes están en la obligación no solo de contribuir con los gastos públicos, sino además de brindarle a la Administración Tributaria la información que requiera para la correcta fiscalización y recaudación de los tributos, razón por la cual el artículo 104 del mismo cuerpo legal establece que, para verificar la situación tributaria de sus obligados, la Administración Tributaria les podrá requerir la presentación de libros, archivos, registros contables y toda otra información de trascendencia tributaria, que se encuentre impresa, en soporte electrónico o registrado por cualquier otro medio tecnológico, en ese sentido el artículo 105 del Código Tributario establece que toda persona física o jurídica, pública o privada, estará obligada a proporcionar a la Administración Tributaria, la información previsiblemente pertinente, para efectos tributarios deducida de sus relaciones económicas, financieras y profesionales con otras personas.

III.- Que el artículo 109 del Código Tributario faculta a la Administración Tributaria a establecer directrices, sobre la forma mediante la cual se debe consignar la información tributaria. Asimismo, podrá exigir que los sujetos pasivos o los responsables lleven los libros, los archivos o los registros de sus negociaciones, necesarios para la fiscalización y determinación correcta de las obligaciones tributarias, así como los comprobantes, facturas, boletas u otros documentos, que faciliten la verificación. Los obligados tributarios o responsables deberán conservar los duplicados de estos documentos, por un plazo de cinco años. La Administración Tributaria podrá exigir que los registros contables estén respaldados por los comprobantes correspondientes.

IV.- Que el artículo 76 del Reglamento de Procedimiento Tributario, correspondiente a las "Facultades de la Administración Tributaria", establece que esta puede utilizar todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las potestades otorgadas por el Ordenamiento Jurídico, incluyendo los medios tecnológicos que se encuentren disponibles y que le permitan hacer más eficiente y eficaz su labor, en el logro de una correcta percepción, fiscalización, control y cobro de los tributos. En virtud de lo anterior, la utilización de esos recursos tiene como propósito la implementación, ejecución de sistemas, procedimientos eficientes de planificación, coordinación y control, para lograr al máximo el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarias, por parte de los obligados tributarios y la detección oportuna de los incumplimientos de las obligaciones conforme al artículo 75 de la misma normativa, razón por la cual los artículos 41, 42 y 43 del Reglamento citado, autorizan a la Administración Tributaria a

solicitar la información que sea necesaria para el cumplimiento de los propósitos mencionados, así como realizar actuaciones propias del control tributario que esta ejerce mediante procesos masivos o selectivos llevados a cabo, con el fin de ejercer acciones preventivas y/o correctivas para gestionar y fiscalizar los tributos.

V.- Que el artículo 122 del Código Tributario establece, que cuando se utilicen medios electrónicos, se usarán elementos de seguridad tales como la clave de acceso, la firma digital, u otros que la Administración Tributaria autorice al sujeto pasivo y equivaldrán a su firma autógrafa. Asimismo, autoriza a la Administración tributaria a incentivar el uso de la ciencia y la tecnología.

VI.- Que en cuanto al tema de autorización de comprobantes y su aceptación como respaldo de ingresos, costos y gastos, con fundamento en los artículos 8, 14 y 25 de la Ley del Impuesto General sobre las Ventas N° 6826 del 08 de noviembre de 1982 y sus reformas, así como los artículos 15 y 18 del Reglamento del Impuesto General sobre la Ventas N° 14082 del 29 de noviembre de 1982; a la vez los artículos 7 y 8 de la Ley del Impuesto sobre la Renta N° 7092 del 21 de abril de 1988 y sus reformas y los artículos 9 y 11 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta N° 18445-H del 09 de setiembre de 1988; la Administración Tributaria, acepta y valida el uso de los medios tecnológicos, como una herramienta facilitadora para el cumplimiento de las obligaciones para los contribuyentes en el tanto se cumplan los requisitos establecidos en la Resolución DGT-R-48 del 07 de octubre de 2016 denominada "Comprobantes Electrónicos".

VII.- Que de conformidad con lo anterior y siendo consecuente con las acciones para fortalecer la lucha contra el fraude fiscal, aumentar la recaudación, así como fomentar el uso de la tecnología mediante una herramienta eficaz y segura que procure tanto la certeza como la confidencialidad en el intercambio de la información, disminuyendo los tiempos de envío y recibo de los datos, simplificando los procesos de validación administrativos para lograr un aumento de la visibilidad y transparencia de las transacciones económicas y de este modo mejorar los procesos de control y verificación del pago de los impuestos, y por ende reducir el consumo e impresión en papel; el Ministerio de Hacienda gestionó una contratación directa denominada "Servicio de una solución para el desarrollo, implementación y operación de un sistema para la recepción, validación y almacenamiento de comprobantes electrónicos" la cual garantiza la legibilidad, autenticidad e integridad de la información y que estará a disposición de los obligados tributarios a partir del mes de febrero de 2017.

VIII.- Que la Dirección General de Tributación aplicará de criterios de selección de riesgo tributario, para elegir los sujetos de derecho que se constituyen como obligados tributarios que , deberán iniciar con la implementación de un sistema de facturación que se adapte a la emisión, envío, recepción y almacenamiento de los comprobantes electrónicos a partir del mes de febrero de 2017, por un período indefinido y de conformidad con las especificaciones técnicas y normativas definidas mediante la resolución DGT-R-48 del 07 de octubre de 2016 denominada "Comprobantes Electrónicos".

IX.- Que en caso de incumplimiento en el suministro de información el artículo 83 del Código Tributario, establece una sanción equivalente a una multa pecuniaria proporcional del dos por ciento (2%) de la cifra de ingresos brutos del sujeto infractor, en el período del impuesto sobre las utilidades, anterior a aquel en que se produjo la infracción, con un mínimo de diez salarios

base y un máximo de cien salarios base. De constatare errores en la información suministrada, la sanción será de un uno por ciento (1%) del salario base por cada registro incorrecto, entendido como registro la información de trascendencia tributaria sobre una persona física o jurídica u otras entidades sin personalidad jurídica.

X.- Que el artículo 4° de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos -Ley N° 8220 de 4 de marzo del 2002-, publicada en el Alcance 22 a La Gaceta N° 49 del 11 de marzo del 2002, establece que todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado, deberá publicarse en el Diario Oficial.

XI.- Que en observancia de lo establecido en el artículo 174 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios se publicó la propuesta de proyecto de la presente resolución en el sitio web: [www.hacienda.go.cr](http://www.hacienda.go.cr), sección "Propuestas en consulta pública", opción "Proyectos Reglamentarios Tributarios"; asimismo, se publicó un aviso en el diario oficial La Gaceta N° 175 del 12 de setiembre de 2016, antes de su dictado y entrada en vigencia, a efectos de que las entidades representativas de intereses de carácter general, corporativo o intereses difusos, tuvieran conocimiento del proyecto y pudieran exponer sus observaciones, en el plazo de diez días hábiles siguientes a la publicación del aviso en el Diario Oficial La Gaceta. **Por tanto,**

RESUELVE:

#### **RESOLUCION DE OBLIGATORIEDAD PARA EL USO DE LOS COMPROBANTES ELECTRONICOS**

Artículo 1°- Obligados Tributarios para el uso de un sistema de Comprobantes Electrónicos:

Se establece la obligatoriedad, para la implementación y el uso de un sistema de facturación electrónica, tiquete electrónico, nota de crédito electrónica y nota de débito electrónica, como comprobantes para el respaldo de ingresos, costos y gastos, de conformidad con las especificaciones técnicas y normativas definidas mediante la resolución DGT-R-48 del 07 de octubre de 2016 denominada "Comprobantes Electrónicos", a los sujetos de derecho que se constituyen obligados tributarios ante la Administración Tributaria.

Los Obligados Tributarios son las personas físicas, jurídicas o entes colectivos sin personalidad jurídica instrumental a quienes una norma de carácter tributario impone la obligación del cumplimiento de una determinada prestación u obligación, que puede ser de carácter pecuniario o no pecuniario; ya sea, entre otros, en su condición de declarantes, contribuyentes, responsables, agentes de retención o percepción, sucesores de la deuda tributaria u obligados a suministrar información o a prestar colaboración a la Administración Tributaria.

Aquellos obligados tributarios que se encuentren en proceso de inscripción e inicio de actividades económicas, deberán observar lo pertinente para cumplir con lo dispuesto en esta resolución.

La Dirección General de Tributación comunicará a los contribuyentes, por medio de un aviso en el periódico oficial "La Gaceta" y con un plazo prudencial de hasta seis meses, la fecha en la cual deberán iniciar el cumplimiento de esta obligación, para los Grandes Contribuyentes y Grandes Empresas Territoriales, la comunicación se realizará por medio de correo electrónico.

Artículo 2°- Criterios Objetivos de Selección de Contribuyentes:

La Dirección General de Tributación realizará la elección de contribuyentes para la implementación de la obligación indicada en el artículo anterior, mediante la aplicación de cualquiera de los siguientes criterios de selección de riesgo tributario para los períodos fiscales correspondientes a los años 2014 y 2015:

- 1) Sujetos pasivos de cualquier sector o actividad económica, cuya relación por cociente, entre la renta neta y la renta bruta declarada a los fines del impuesto sobre las utilidades, sea inferior a esa misma relación promedio de la actividad económica en que se desempeñan.
- 2) Sujetos pasivos del impuesto sobre las utilidades, de cualquier sector o actividad económica, que habiendo declarado renta bruta, declaren renta neta igual o menor que cero, por lo que la cuota tributaria liquidada sea, también, igual a cero.
- 3) Sujetos pasivos cuya relación por cociente entre el débito y el crédito, en el impuesto general sobre las ventas, sea inferior a esa misma relación promedio de la actividad económica en que se desempeñan. Esta relación se calculará sobre el importe total del débito y crédito de las declaraciones del impuesto general sobre las ventas correspondientes a los mismos meses que conforman el período del impuesto sobre las utilidades.
- 4) Sujetos pasivos que hayan declarado a los fines del impuesto sobre las utilidades, ingresos no gravables en una proporción igual o superior al diez por ciento de sus ingresos totales.
- 5) Sujetos pasivos del impuesto sobre las utilidades, cuyas adquisiciones patrimoniales en un período fiscal, muestren incoherencia con los rendimientos declarados o que, habiendo realizado tales adquisiciones, no hubieren presentado la declaración correspondiente al impuesto respectivo.
- 6) Sujetos pasivos que presenten una mayor incidencia en aportes al Producto Interno Bruto (PIB), de conformidad con la actualización semestral que realice el Banco Central de Costa Rica.

Artículo 3º-Envío de los comprobantes electrónicos:

Los obligados tributarios en su calidad de emisores-receptores electrónicos y en calidad de receptores electrónicos- no emisores, a los que la Administración Tributaria les haya comunicado la incorporación al cumplimiento de esta obligación, deberán enviar los archivos XML, para su respectiva validación a la Dirección General de Tributación conforme a lo establecido en el artículo n° 9 de la Resolución DGT-R-48 del 07 de octubre de 2016 denominada "Comprobantes Electrónicos".

Artículo 4º- Sanciones:

El incumplimiento de la obligación señalada en la presente resolución, será el fundamento para que la Administración Tributaria inicie el procedimiento para aplicar la sanción establecida en el artículo 83 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

Artículo 5º- Vigencia.

Esta Resolución, rige a partir de su publicación.

Publíquese. —Carlos Vargas Durán, Director General de Tributación

1 vez.—O. C. N° 3400029381.—( IN2016076590 ).

VºB

Carmen Pérez Sanabria/ Subdirectora de Inteligencia Tributaria.

**Publicada en el Alcance Digital N° 243 de La Gaceta N° 211 del 03 de Noviembre del 2016**

Publicado en el Alcance Digital N° 60 a La Gaceta N° 52 del 20 de marzo de 2018.

## DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN

### OBLIGATORIEDAD GENERAL PARA EL USO DE LOS COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

N° DGT-R-012-2018.-- Dirección General de Tributación.— San José, a las ocho horas del día diecinueve de febrero de dos mil dieciocho.

#### Considerando que:

I.—El artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, faculta a la Administración Tributaria para dictar normas generales para la correcta aplicación de las leyes tributarias, dentro de los límites que fijen las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

II.—En cumplimiento del artículo 103 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, la Administración Tributaria está facultada para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias por todos los medios y procedimientos legales; para ello los contribuyentes, declarantes o informantes están en la obligación no solo de contribuir con los gastos públicos, sino además, de brindarle a la Administración Tributaria toda la información que requiera para la correcta fiscalización y recaudación de los tributos.

III.—El artículo 104 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios establece, que para verificar la situación tributaria de los obligados tributarios, la Administración Tributaria les podrá requerir la presentación de libros, archivos, registros contables y toda otra información de trascendencia tributaria, que se encuentre impresa, en soporte electrónico o registrado por cualquier otro medio tecnológico.

IV.—El artículo 109 del Código Tributario faculta a la Administración Tributaria a establecer directrices, sobre la forma mediante la cual se debe consignar la información tributaria. Asimismo, podrá exigir que los sujetos pasivos o los responsables lleven los libros, los archivos o los registros de sus negociaciones, necesarios para la fiscalización y determinación correcta de las obligaciones tributarias, así como los comprobantes, facturas, boletas u otros documentos, que faciliten la verificación. Los obligados tributarios o responsables deberán conservar los duplicados de estos documentos, por un plazo de cinco años. La Administración Tributaria podrá exigir que los registros contables estén respaldados por los comprobantes correspondientes.

V.—El artículo 122 del Código Tributario establece, que cuando se utilicen medios electrónicos, se usarán elementos de seguridad tales como la clave de acceso, la firma digital, u otros que la Administración Tributaria autorice al sujeto pasivo y equivaldrán a su firma autógrafa. Asimismo, autoriza a la Administración tributaria a incentivar el uso de la ciencia y la tecnología.

VI.—La Ley 9416 de 14 de diciembre de 2016, Ley para mejorar la lucha contra el fraude fiscal, publicada en *La Gaceta* 244 de 20 de diciembre de 2016, Alcance Digital 313, establece que todos

los obligados tributarios deberán contar con medios electrónicos para registrar sus transacciones y emitir comprobantes de estas, de conformidad con los requisitos y el desarrollo que se establezca reglamentariamente. El Transitorio VII de esta Ley, dispone un plazo de hasta veinticuatro meses, contado a partir de la entrada en vigencia de la ley, para establecer los medios electrónicos para registrar las transacciones y los comprobantes de sus transacciones de compra y venta, registros contables y otros medios requeridos para el control tributario.

VII.—El artículo 76 del Reglamento de Procedimiento Tributario, correspondiente a las "Facultades de la Administración Tributaria", establece que esta puede utilizar todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las potestades otorgadas por el Ordenamiento Jurídico, incluyendo los medios tecnológicos que se encuentren disponibles y que le permitan hacer más eficiente y eficaz su labor, en el logro de una correcta percepción, fiscalización, control y cobro de los tributos. En virtud de lo anterior, la utilización de esos recursos tiene como propósito la implementación, ejecución de sistemas, procedimientos eficientes de planificación, coordinación y control, para lograr al máximo el cumplimiento voluntario de los deberes y obligaciones tributarias, por parte de los obligados tributarios y la detección oportuna de los incumplimientos de las obligaciones conforme al artículo 75 de la misma normativa, razón por la cual los artículos 41, 42 y 43 del Reglamento citado, autorizan a la Administración Tributaria a solicitar la información que sea necesaria para el cumplimiento de los propósitos mencionados, así como realizar actuaciones propias del control tributario que esta ejerce mediante procesos masivos o selectivos llevados a cabo, con el fin de ejercer acciones preventivas y/o correctivas para gestionar y fiscalizar los tributos.

VIII.—En cuanto al tema de autorización de comprobantes y su aceptación como respaldo de ingresos, costos y gastos, con fundamento en los artículos 8, 14 y 25 de la Ley del Impuesto General sobre las Ventas número 6826 de 8 de noviembre de 1982 y sus reformas, así como los artículos 15 y 18 del Reglamento del Impuesto General sobre la Ventas número 14082 de 29 de noviembre de 1982; a la vez los artículos 7 y 8 de la Ley del Impuesto sobre la Renta número 7092 de 21 de abril de 1988 y sus reformas y los artículos 9 y 11 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta número 18445-H de 9 de setiembre de 1988; la Administración Tributaria, acepta y valida el uso de los medios tecnológicos, como una herramienta facilitadora para el cumplimiento de las obligaciones para los contribuyentes en el tanto se cumplan los requisitos establecidos en la Resolución DGT-R-48-2016 de 7 de octubre de 2016 denominada "Comprobantes Electrónicos".

IX.—En caso de incumplimiento en el suministro de información el artículo 83 del Código Tributario, establece la sanción que corresponde tramitar.

X.—En *La Gaceta* 211 de 3 de noviembre de 2016, Alcance Digital 243, se publicó la resolución DGT-R-51-2016, dictada por esta Dirección General de Tributación el 10 de octubre de 2016, denominada "Obligatoriedad para el uso de los comprobantes electrónicos". En esta resolución se estableció la obligatoriedad de implementar y utilizar los comprobantes electrónicos, confiriéndose un plazo de hasta seis meses, a partir de los cuales deben tener debidamente implementados dichos sistemas de comprobantes electrónicos.

XI.—La administración tributaria ha implementado un sistema que permite el registro de los comprobantes electrónicos, estableciendo la obligatoriedad por sectores de manera paulatina, con el objeto de probar la capacidad de los sistemas desarrollados. El resultado de estas pruebas ha sido

exitoso, concluyendo que se tiene la capacidad necesaria para incorporar a todos los obligados tributarios, según lo dispone la "Ley para Mejorar la Lucha contra el Fraude Fiscal". Adicionalmente se ha puesto a disposición de los obligados una herramienta de facturación gratuita que permite la implementación de los comprobantes electrónicos de forma sencilla y gratuita.

XII.—En atención a lo dispuesto en la Ley 9416 del 14 de diciembre de 2016, Ley de Lucha contra el Fraude Fiscal, así como en consideración al éxito que se ha tenido en la implementación del sistema de comprobantes electrónicos y la herramienta de facturación puesta a disposición de los obligados de manera gratuita, es necesario derogar la resolución DGT-R-51-2016, dictada por esta Dirección General, denominada "Obligatoriedad para el uso de los comprobantes electrónicos", con el propósito de realizar los ajustes que permitan la implementación en las condiciones impuestas en la Ley citada.

XIII.—El artículo 4° de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos Ley 8220 de 4 de marzo del 2002, publicada en el Alcance 22 a *La Gaceta* 49 de 11 de marzo del 2002, establece que todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado, deberá publicarse en el diario oficial.

XIV.—No obstante lo dispuesto en el artículo 174 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, referente a la publicidad de los proyectos de reglamentación de las leyes tributarias, por tratarse el presente caso, de un mandato legal expreso, que establece la obligación del uso de los comprobantes electrónicos a todos los obligados, según lo dispuesto en la Ley para mejorar la lucha contra el fraude fiscal; que fue objeto de regulación detallada en la resolución de esta Dirección General, R-51-2016 de 10 de octubre de 2016 y que con esta acción no se causa perjuicio alguno a los obligados, se prescinde de la consulta establecida. **Por tanto,**

#### RESUELVE:

Artículo 1°—Obligatoriedad del uso del sistema de factura electrónica. En atención a lo dispuesto en el artículo 2 y Transitorio VII de la Ley 9416, Ley para Mejorar la Lucha contra el Fraude Fiscal, se establece la obligatoriedad para la implementación y el uso de un sistema de facturación electrónica, tiquete electrónico, nota de crédito electrónica y nota de débito electrónica, como comprobantes para el respaldo de ingresos, costos y gastos, de conformidad con las especificaciones técnicas y normativas definidas mediante la resolución DGT-R-48-2016 de 7 de octubre de 2016 denominada

"Comprobantes Electrónicos", a todos los obligados tributarios aun no incorporados al sistema, según las fechas establecidas en el artículo 3° siguiente.

Artículos 2°—Obligados tributarios para el uso de un sistema de comprobantes electrónicos. Los obligados tributarios son las personas físicas, jurídicas o entes colectivos sin personalidad jurídica instrumental a quienes una norma de carácter tributario impone la obligación del cumplimiento de una determinada prestación u obligación, que puede ser de carácter pecuniario o no pecuniario; ya sea, entre otros, en su condición de declarantes, contribuyentes, responsables, agentes de retención o percepción, sucesores de la deuda tributaria u obligados a suministrar información o a prestar colaboración a la Administración Tributaria.

Aquellos obligados tributarios que se encuentren en proceso de inscripción e inicio de actividades económicas, deberán observar lo pertinente para cumplir con lo dispuesto en esta resolución.

Artículo 3º—Los obligados tributarios que no se hubieren incorporado al sistema de facturación electrónica, por no estar incluidos en alguno de los colectivos que dispuso la Administración según la resolución DGT-R-51-2016, deberán incorporarse dentro de los siguientes plazos, en consideración al último dígito del número de su cédula de identidad, tratándose de personas físicas, o del número de su cédula de persona jurídica, tratándose de sociedades y demás entidades:

- a) Todos los obligados tributarios cuyo último dígito del número de su cédula sea 1, 2 ó 3, estarán obligados a incorporarse al sistema y a iniciar la emisión de facturas electrónicas, a partir del 1 de setiembre de 2018.
- b) Todos los obligados tributarios cuyo último dígito del número de su cédula sea 4, 5 ó 6, estarán obligados a incorporarse al sistema y a iniciar la emisión de facturas electrónicas, a partir del 1 de octubre de 2018.
- c) Todos los obligados tributarios, cuyo último dígito del número de su cédula sea 0, 7, 8 ó 9, estarán obligados a incorporarse al sistema y a iniciar la emisión de facturas electrónicas, a partir del 1 de noviembre de 2018.

Los obligados tributarios clasificados como Grandes Contribuyentes Nacionales, a los cuales se les comunicaba individualmente el inicio de esta obligación en los términos de la resolución DGT-R-51-2017 de 10 de octubre de 2016, estarán sujetos a la obligatoriedad en la emisión de comprobantes electrónicos en los términos establecidos en este artículo, sin necesidad de una comunicación individualizada.

Artículo 4º—Excepciones. Están exentos de emitir comprobantes electrónicos por sus características especiales, los contribuyentes acogidos al “Régimen de Tributación Simplificada” según lo dispuesto en la Ley del Impuesto sobre la Renta y en la Ley del Impuesto General sobre las Ventas, así como las siguientes entidades:

Caja Costarricense del Seguro Social  
Universidades estatales  
Consejo Nacional de Vialidad  
Corte Suprema de Justicia  
Banco Central de Costa Rica  
Junta de Protección Social  
Tribunal Supremo de Elecciones  
Entidades financieras  
Instituto Nacional de Aprendizaje  
Asociaciones solidaristas  
Consejo Nacional de Producción

Ministerios del Poder Ejecutivo de la República  
Consejo Nacional de Producción  
Asamblea Legislativa.

Las expresadas entidades deberán tomar las medidas necesarias para garantizar la recepción de los comprobantes electrónicos, a partir de la vigencia de esta resolución.

Artículo 5°—Sanciones: El incumplimiento de la obligación señalada en la presente resolución, será el fundamento para que la Administración Tributaria inicie el procedimiento para aplicar la sanción establecida en el artículo 83 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

Artículo 6°—Deróguese la resolución DGT-R-51 -2017 de las 08:00 horas de 10 de octubre de 2016, publicada en el Alcance Digital 243 de *La Gaceta* 211 de 3 de noviembre de 2016.

Artículo 7°—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en *La Gaceta*.

Publíquese.—Carlos Vargas Duran, Director General.—1 vez.—O. C. N° 3400035463.—Solicitud N° 111825.—( IN2018227473 ).

## DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN.

Nº DGT-R-48-2016.- San José, a las 08:00 horas del día 7 de octubre de dos mil dieciséis.

### COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

#### Considerando:

- I. Que el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, en adelante Código Tributario, faculta a la Dirección General de Tributación para dictar normas generales tendientes a lograr la correcta aplicación de las normas tributarias, dentro de los límites que fijen las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.
- II. Que en cumplimiento del artículo 103 del Código Tributario, la Administración Tributaria está facultada para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias por todos los medios y procedimientos legales; para ello los contribuyentes, declarantes o informantes están en la obligación no solo de contribuir con los gastos públicos, sino además, de brindarle a la Administración Tributaria toda la información que requiera para la correcta fiscalización y recaudación de los tributos.
- III. Que el artículo 104 del Código Tributario establece, que para verificar la situación tributaria de los obligados tributarios, la Administración Tributaria les podrá requerir la presentación de libros, archivos, registros contables y toda otra información de trascendencia tributaria, que se encuentre impresa, en soporte electrónico o registrado por cualquier otro medio tecnológico.
- IV. Que el artículo 109 del Código Tributario, faculta a la Administración Tributaria a establecer directrices sobre la forma mediante la cual se debe consignar la información tributaria. Asimismo, podrá exigir que los sujetos pasivos o los responsables, lleven los libros, los archivos o los registros de sus negociaciones, necesarios para la fiscalización y determinación correcta de las obligaciones tributarias y los comprobantes como facturas, boletas u otros documentos, que faciliten la verificación. Los obligados tributarios o responsables, deberán conservar los duplicados de estos documentos, por un plazo de cinco años. La Administración Tributaria podrá exigir que los registros contables estén respaldados por los comprobantes correspondientes.
- V. Que el artículo 122 del Código Tributario establece que cuando se utilicen medios electrónicos, se usarán elementos de seguridad tales como la clave de acceso, la firma digital, u otros que la Administración Tributaria autorice al sujeto pasivo y equivaldrán a su firma autógrafa. Asimismo, autoriza a la Administración Tributaria a incentivar el uso de la ciencia y la tecnología.

DGT-R-48-2016

Página 1 de 21

- VI. Que la Administración Tributaria en relación con el tema de autorización de comprobantes y su aceptación como respaldo de ingresos, costos y gastos, con fundamento en los artículos 8, 14 y 25 de la Ley del Impuesto General sobre las Ventas N° 6826 del 08 de noviembre de 1982 y sus reformas, y los artículos 15 y 18 del Reglamento de la Ley del Impuesto General sobre las Ventas, N° 14082 del 29 de noviembre de 1982; así como los artículos 7 y 8 de la Ley del Impuesto sobre la Renta N° 7092 del 21 de abril de 1988 y sus reformas y artículos 9 y 11 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta N° 18445-H del 09 de setiembre de 1988, acepta y valida el uso de los medios tecnológicos, como una herramienta facilitadora para los contribuyentes. En este sentido, la Administración Tributaria ha venido evolucionando hacia la utilización de los medios electrónicos, debido a que estos integran los esfuerzos para maximizar la productividad de las empresas, fortalecen el control fiscal y favorecen la gestión de la administración pública.
- VII. Que la Dirección General de Tributación tiene dentro de sus facultades realizar mejoras continuas al sistema tributario costarricense, procurando su equilibrio y progresividad, en armonía con los derechos y garantías ciudadanas, optimizando las funciones de control, administración y fiscalización general de los tributos, en razón de lo anterior considera necesario fortalecer el uso de los comprobantes electrónicos como medio para facilitar el cumplimiento voluntario tanto de los deberes formales como materiales y simplificar los procedimientos a los obligados tributarios, mediante el uso de tecnologías modernas de información y comunicación, para asegurar la continuidad, eficiencia y adaptación al régimen legal imperante, de conformidad con las necesidades que impone el desarrollo del comercio electrónico.
- VIII. Que el artículo 4° de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos Ley N° 8220 de 4 de marzo del 2002, publicada en el Alcance 22 a La Gaceta N° 49 del 11 de marzo del 2002, establece que todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado, deberá publicarse en el diario oficial.
- IX. Que en acatamiento del artículo 174 del Código Tributario, el proyecto de la presente resolución se publicó en el sitio Web <http://www.hacienda.go.cr>, en la sección "Propuestas en consulta pública", antes de su dictado definitivo, con el fin de que las entidades representativas de carácter general, corporativo o de intereses difusos conozcan sobre este proyecto de resolución y puedan realizar las observaciones sobre el mismo, en el plazo de diez días hábiles siguientes a la publicación del primer aviso en el Diario Oficial La Gaceta.



En el presente caso, el aviso fue publicado en La Gaceta número 150 del 05 de agosto de 2016, y posteriormente se volvió a publicar en La Gaceta número 151 del 08 de agosto de 2016.

Por tanto,

**Resuelve:**

## **CAPÍTULO I**

### **Autorización para el uso de comprobantes electrónicos**

#### **Disposiciones Generales**

##### **Artículo 1º- Definiciones.**

- a. Archivo XML: Proviene de **extensible Markup Language**, es un *formato universal para documentos y datos estructurados en Internet*, este metalenguaje proporciona una forma de aplicar etiquetas para describir las partes que componen un documento, permitiendo además el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas.
- b. Código de Respuesta Rápida (QR): Código que genera el sistema de los obligados tributarios, el cual permitirá realizar la consulta de los comprobantes electrónicos.
- c. Comprobante electrónico: Archivo electrónico en formato XML que cumple con los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la presente resolución, para las facturas, tiquetes, notas de crédito y notas de débito, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.
- d. Comprobante provisional por contingencia: comprobantes pre-impresos emitidos por una imprenta debidamente autorizada por la Dirección General de Tributación, los cuales cumplen con las características que se detallan en el artículo 15 de la presente resolución, estos comprobantes serán utilizados únicamente cuando no se pueda hacer uso del sistema para la emisión de comprobantes electrónicos por situaciones que se encuentren fuera del alcance del emisor.
- e. Emisor-Receptor Electrónico: Persona física o jurídica autorizada por la Administración Tributaria para emitir y recibir comprobantes electrónicos por medio de un sistema informático.

DGT-R-48-2016

Página 3 de 21

- f. Entrega del comprobante electrónico: Se entenderá realizado el acto de entrega estipulado en el artículo 85 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, el momento en que el obligado tributario en el mismo acto de la emisión lo envíe y/o lo ponga a disposición por algún medio electrónico o en su defecto imprima y entregue en el mismo acto de la compra-venta o prestación del servicio la representación gráfica de dicho comprobante.
- g. Factura electrónica: Comprobante electrónico que respalda la venta de bienes y la prestación de servicios, el cual debe de ser generado, expresado y transmitido en formato electrónico en el mismo acto de la compra-venta o prestación del servicio.
- h. Firma digital: conjunto de datos asociados a un documento electrónico, que permite identificar al firmante (autoría), verificar la integridad del mensaje y vincular jurídicamente al actor con el documento.
- i. Llave criptográfica del Ministerio de Hacienda: Método de seguridad que garantizan la integridad, autenticidad y autoría de los comprobantes electrónicos.
- j. Método de Contingencia: procedimientos que deben de ser utilizados en caso de que el sistema para la emisión de comprobantes electrónicos no pueda ser utilizado por situaciones que se encuentren fuera del alcance del emisor o en caso de que el sistema del Ministerio de Hacienda no esté disponible.
- k. Nota de Crédito y Nota de Débito Electrónicas: Son los comprobantes electrónicos que permiten anular o modificar los efectos contables de la factura electrónica o tiquete electrónico, sin alterar la información del documento origen.
- l. Proveedor de solución de comprobantes electrónicos: Personas físicas o jurídicas que ofrecen el servicio de facturación electrónica mediante soluciones informáticas, sea esta solución para ser instalada en los equipos del emisor-receptor electrónico, receptor electrónico-no emisor, en sitios web o en la nube.
- m. Proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos: Proveedor de solución de facturación electrónica, el cual decide poner a disposición de los Obligados Tributarios que prestan servicios profesionales o se encuentren acreditados como micro y pequeña empresa, un sistema gratuito para la emisión de comprobantes electrónicos, conforme lo indicado en la presente resolución.
- n. Receptor Electrónico-No emisor: Sujetos pasivos acogidos a regímenes especiales que no realizan ventas en el territorio nacional y que reciben comprobantes electrónicos, por las compras efectuadas en el mercado local, mediante un sistema informático el cual le permite cumplir con lo estipulado en la presente resolución.

También comprende a las instituciones que conforman la Administración Pública, las cuales reciben mediante un sistema informático los comprobantes electrónicos por las compras realizadas.

- o. Receptor manual: Persona física o jurídica que recibe de forma manual la representación gráfica del comprobante electrónico en el mismo acto de la compra-venta o prestación del servicio.
- p. Representación gráfica (Documento físico): Representación legible del contenido de los comprobantes electrónicos, en formato de documento portable (PDF por sus siglas en inglés) ideal para ser impreso y conservado por parte de los receptores manuales, como respaldo para su contabilidad en caso de ser obligado tributario.
- q. Tiquete electrónico: Documento comercial con efectos tributarios, generado, expresado y transmitido en formato electrónico XML, en el mismo acto de la compra-venta o prestación del servicio, conforme las especificaciones técnicas detalladas en el artículo 7 de la presente resolución, autorizado únicamente para operaciones con consumidores finales.

#### **Artículo 2º- Autorización para el uso de comprobantes electrónicos.**

Se autoriza el uso de la factura electrónica, tiquete electrónico, nota de crédito electrónica y nota de débito electrónica, como comprobantes para el respaldo de ingresos, costos y gastos, siempre que cumplan con los requisitos y características que se detallan en la presente resolución.

#### **Artículo 3º- Eficacia jurídica y fuerza probatoria.**

Los comprobantes electrónicos y mensajes de confirmación que se mencionan en la presente resolución, para los efectos tributarios, tendrán la eficacia jurídica y fuerza probatoria en las mismas condiciones que los comprobantes físicos autorizados por el Ministerio de Hacienda.

#### **Artículo 4º. Numeración consecutiva.**

El sistema de emisión de comprobantes electrónicos, deberá de asignar de forma automática y consecutiva la numeración con las medidas de seguridad que garanticen la inalterabilidad, legitimidad, integridad del consecutivo. Dicha numeración se conformará de la siguiente manera:

- a. Los tres primeros dígitos identifican el local o establecimiento donde se emitió el comprobante electrónico o documento asociado. El número 001 corresponde a la oficina

central, casa matriz o establecimiento principal y los número 002 y subsiguientes identifican cada una de las sucursales.

- b. Del cuarto al octavo dígito identificará la terminal o punto de venta de emisión del comprobante electrónico o documento asociado; en los casos que solo se cuente con una terminal o se posea un servidor centralizado deberá visualizarse de la siguiente manera "00001".
- c. Del noveno al décimo espacio corresponderá al tipo de comprobante electrónico o documento asociado; se deben utilizar los siguientes códigos:

Tipo de comprobante o documento asociado	Código
Factura electrónica	01
Nota de débito electrónica	02
Nota de crédito electrónica	03
Tiquete Electrónico	04
Confirmación de aceptación del comprobante electrónico	05
Confirmación de aceptación parcial del comprobante electrónico	06
Confirmación de rechazo del comprobante electrónico	07

- d. Del undécimo al vigésimo dígito le corresponderá al consecutivo de los comprobantes electrónicos o documento asociado iniciando en el número 1, para cada sucursal o terminal según sea el caso.

Dicho consecutivo deberá visualizarse de la siguiente manera:



La numeración de los comprobantes electrónicos y documentos asociados iniciará en 1, en aquellos casos donde el obligado tributario se traslade a utilizar comprobantes electrónicos por primera vez o se encuentre emitiendo los mismos conforme lo estipulado en la resolución N° DGT-02-09, el sistema lo asignará automáticamente en el momento de la generación. Para aquellos casos donde el obligado tributario ya se encuentra utilizando comprobantes electrónicos, conforme a la presente resolución y decida cambiar de plataforma de emisión; deberá mantener la numeración consecutiva.

En caso de que se llegue al tope del uso de la numeración consecutiva estipulada en el punto "d" del presente artículo se podrá volver a empezar desde el N° 1.

#### Artículo 5°. Clave numérica

Conjunto de cincuenta dígitos, los cuales deben ser generados por el sistema de comprobantes electrónicos del obligado tributario de forma automática y consecutiva, con las medidas de seguridad que garanticen la inalterabilidad, legitimidad, integridad de la misma; la clave para cada documento electrónico es única y se encuentra compuesta de la siguiente manera:

- a. Los primeros tres dígitos corresponden al código del país (506).
- b. Del cuarto al quinto dígito, corresponde al día en que se genere el comprobante electrónico.
- c. Del sexto al séptimo dígito, corresponde al mes en que se genere el comprobante electrónico.
- d. Del octavo al noveno dígito, corresponde al año en que se genere el comprobante electrónico.
- e. Del décimo al vigésimo primero dígito, corresponde al número de cédula del emisor.
- f. Del vigésimo segundo al cuarenta y uno dígito, corresponde a la numeración consecutiva del comprobante electrónico.
- g. El cuarenta y uno le corresponde a la situación del comprobante electrónico para el cual se debe de utilizar la siguiente codificación:

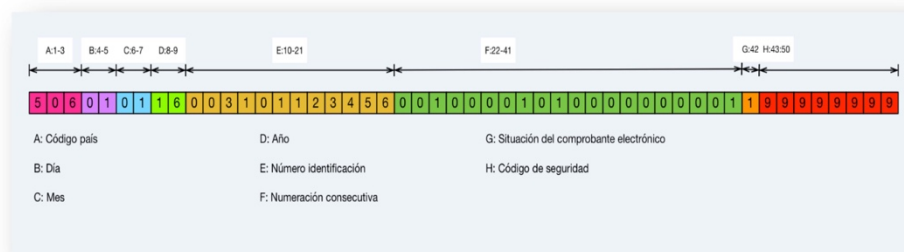
Código	Situación del comprobante electrónico	Descripción
1	Normal.	Corresponde aquellos comprobantes electrónicos que son generados y transmitidos en el mismo acto de compraventa y prestación del servicio al sistema de validación de comprobantes electrónicos de la Dirección General de Tributación, conforme con lo establecido en la presente resolución.

2	Contingencia.	Corresponde aquellos comprobantes electrónicos que sustituyen al comprobante físico emitido por contingencia, conforme lo estipulado en el artículo 15 de la presente resolución.
3	Sin internet.	Corresponde aquellos comprobantes que han sido generados y expresados en formato electrónico conforme lo establecido en la presente resolución, pero no se cuenta con el respectivo acceso a internet para el envío inmediato de los mismos a la Dirección General de Tributación, esto conforme lo indicado en el artículo 9 párrafo segundo de la presente resolución.

Aun cuando el obligado tributario no se encuentre obligado por normativa a enviar los archivos XML a la Administración Tributaria para su respectiva validación, debe de hacer uso de esta codificación para la “situación del comprobante electrónico”.

- h. Del cuarentésimo tercero al quincuagésimo dígito, corresponde al código de seguridad, el cual debe ser generado por el sistema del obligado tributario.

El formato de la clave de acceso debe de visualizarse de la siguiente manera:



## Artículo 6° Código de Respuesta Rápida (QR)

DGT-R-48-2016

Dirección: Edificio La Llacuna, calle 5, avenida central y primera. San José, Costa Rica. -  
Tel: (506) 2522-9493 – Fax: 2522-9221- [www.hacienda.go.cr](http://www.hacienda.go.cr)

Código generado por el obligado tributario que permitirá realizar la consulta de los comprobantes electrónicos, por medio de una dirección Web suministrada por la Dirección General de Tributación; a la cual se le debe de incorporar la clave numérica.

La generación e impresión del Código QR en los comprobantes electrónicos, deben permitir su lectura a través de cualquier dispositivo de captura compatible.

#### **Artículo 7º- Formatos y especificaciones técnicas de los comprobantes electrónicos.**

Todos los comprobantes electrónicos deben cumplir con los formatos y especificaciones técnicas detalladas en los anexos y estructuras XML, disponibles en el sitio que el Ministerio de Hacienda disponga para tal efecto.

Los anexos disponibles en dicho sitio son:

- Anexo 1: Especificaciones técnicas y formato de los comprobantes electrónicos.
  - a. Datos de encabezado
  - b. Detalle de la mercancía o servicio prestado
  - c. Resumen de la factura/total factura
  - d. Información de referencia
  - e. Normativa vigente (Resolución)
  - f. Otros
  - g. Mecanismo de seguridad

Dentro de este mismo anexo, también se encuentra el formato para la aceptación y rechazo de los comprobantes electrónicos.

- Anexo 2: Mecanismo de Seguridad para la Autenticación e Integridad de los Comprobantes Electrónicos del Ministerio de Hacienda
- Anexo 3: Información para la conexión con el API de Comprobantes Electrónicos del Ministerio de Hacienda

Cualquier modificación a los formatos citados, así como el plazo para su implementación, o el cambio en el dominio que la Administración Tributaria disponga para publicarlos, se comunicará por medio del correo electrónico que se registró ante la Administración Tributaria en el proceso de inscripción como obligado tributario o al buzón electrónico suministrado por la Administración Tributaria cuando corresponda, así como en el sitio web del Ministerio de Hacienda.

#### **Artículo 8º- Requisitos de los comprobantes electrónicos**

DGT-R-48-2016

Página 9 de 21



Los comprobantes electrónicos establecidos en el artículo 2 de la presente resolución, deben cumplir con los requisitos obligatorios indicados en el artículo 18 del Reglamento de la Ley del Impuesto General sobre las Ventas y en el artículo 9 del Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta, los cuales ajustados a los efectos de la presente resolución, son los siguientes:

- a. Versión del documento.
- b. Identificación del obligado tributario o declarante: nombre completo o razón social, la denominación del negocio o nombre de fantasía si existe, número de cédula de identidad, número de cédula jurídica, documento de Identidad Migratoria para Extranjero (DIMEX) o el Número de Identificación Tributaria (NITE), dirección completa del negocio (Provincia, Cantón, Distrito, Barrio y otras señas) y dirección de correo electrónico.
- c. El nombre del tipo de documento, que deberá incluir la mención "electrónica", se consignará el tipo de documento con la denominación: "Factura Electrónica", "Tiquete Electrónico", "Nota de Crédito Electrónica" y "Nota de Débito Electrónica".
- d. Numeración consecutiva: El sistema del obligado tributario para la emisión de comprobantes electrónicos, deberá asignar de forma automática y consecutiva la numeración para cada tipo de documento electrónico, sin ser susceptible a poder ser modificado, conforme lo establecido en el artículo 4 de la presente resolución.
- e. Clave numérica.
- f. Fecha de emisión del documento electrónico: El sistema deberá indicar en dicho campo la fecha correspondiente al día en que son emitidos los comprobantes electrónicos, sin ser susceptible a modificaciones, por lo tanto no se permite la emisión de documentos electrónicos con fecha anterior o posterior a la de su emisión; cuando se trate de documentos emitidos extemporáneamente para sustituir comprobantes provisionales emitidos por contingencia, se tomará como fecha de emisión la indicada en el nodo del XML denominada "Fecha de emisión del documento de referencia" que se encuentra en el apartado d) "Información de Referencia" de los anexos y estructuras.
- g. Hora de emisión del documento electrónico: El sistema deberá indicar en dicho campo la hora en la cual fue emitido y entregado el comprobante electrónico conforme la zona horaria de Costa Rica; cuando se trate de documentos emitidos extemporáneamente para sustituir comprobantes provisionales emitidos en casos de contingencia (factura electrónica por contingencia), se tomará como hora de emisión la indicada en el nodo de "Hora de emisión del documento de referencia" que se encuentra en el apartado d) "Información de Referencia" de los anexos y estructuras.
- h. Condiciones de la venta o servicio: crédito, contado, apartado, en consignación, arrendamiento con opción de compra, arrendamiento en función financiera o cualquier otra condición que se consigne en la factura.
- i. Medio de pago: tarjeta, efectivo, cheque, transferencia – depósito bancario, recaudado por terceros o cualquier otra condición que se consigne en la factura.
- j. Normativa Vigente (Resolución): Para efectos de la representación gráfica, debe mostrarse la leyenda "Autorizada mediante resolución N° DGT-R-48-2016 del 7 de octubre de 2016".

- k. Deben estar redactados en español.
- l. Detalle de la mercancía o servicio prestado: cantidad enviada, precio unitario expresado en moneda nacional, unidad de medida, código de producto, descripción del producto o del servicio y monto de la operación expresada en moneda nacional.
- m. Descuentos concedidos, con la indicación de su naturaleza y montos.
- n. Subtotal de la factura en moneda nacional.
- o. Monto del Impuesto Selectivo de Consumo, cuando el vendedor sea también obligado tributario del indicado impuesto y el monto de cualquier otro tributo que recaiga sobre las mercancías o servicios gravados.
- p. El valor de los servicios prestados expresado en moneda nacional, separando las gravadas de las exentas.
- q. El valor de las mercancías expresado en moneda nacional, separando las gravadas y las exentas.
- r. Precio neto de venta expresado en moneda nacional (sin impuesto de ventas).
- s. Monto del impuesto equivalente a la tarifa aplicada sobre el precio neto de venta, con la indicación "Impuesto de Ventas" en caso de que el cliente requiera dicho dato en el ticket electrónico para respaldar el crédito, el sistema deberá estar en la capacidad de desglosar el impuesto.
- t. Valor total de la factura en moneda nacional.

Además de los datos antes indicados; en la estructura deberán consignarse todos los campos que se establecen en los formatos y estructuras de los archivos XML publicados por la Administración Tributaria independientemente de que se utilicen o no.

#### **Artículo 9º- Envío de los archivos XML a la Administración Tributaria para su validación.**

El emisor-receptor electrónico y receptor electrónico-no emisor, que se encuentre obligado en resolución posterior hacer uso de comprobantes electrónicos como método de facturación, deberán enviar de forma inmediata a la Administración Tributaria los archivos XML generados para su respectiva validación; este envío se llevará a cabo por medio de los canales que oportunamente se comuniquen y se pongan a disposición. En el momento que la Dirección General de Tributación reciba los archivos XML, le remitirá al obligado tributario un acuse de recibo.

En los casos donde no se pueda llevar a cabo el envío de los archivos XML de forma inmediata para su validación por motivos de accesibilidad a internet, los archivos deberán de ser generados e incorporarse el respectivo mecanismo de seguridad en el mismo acto de compra-venta o prestación del servicio y realizarse el envío de los mismos a más tardar dos días después de su generación, indicando en la situación del comprobante electrónico la opción "sin internet".

En aquellos casos donde no se puedan enviar de forma inmediata los archivos XML debido a que el enlace de la Dirección General de Tributación se encuentra fuera de servicio, como método de contingencia se deberán almacenar los archivos y realizar el envío una vez que se reestablezca el enlace de comunicación.

La Dirección General de Tributación contará con un plazo máximo de 3 horas a partir del momento de la recepción de los archivos XML para realizar la validación, y remitir el respectivo mensaje de aceptación o rechazo del archivo XML; esto con el fin de que dicho mensaje de aceptación constituya el respaldo de la validación o en su efecto se corrijan las inconsistencias señaladas en el mensaje de rechazo. Todos aquellos comprobantes electrónicos y documentos asociados emitidos por el emisor-receptor electrónico que se encuentre obligado hacer uso del método de comprobantes electrónicos y por ende a enviar los archivos XML a la Administración Tributaria, deben contar con el respectivo mensaje de aceptación como respaldo de la validación; de lo contrario no podrán ser utilizados como respaldo de créditos fiscales ni como gastos deducibles, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, inciso "u" párrafo segundo, punto 3.

El envío se llevara a cabo conforme con lo indicado en el "Anexo 3" de la presente resolución.

#### **Artículo 10º- Entrega y confirmación de los archivos XML al cliente.**

Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 9 de la presente resolución, y con el fin de cumplir con lo establecido en el artículo 85 del Código Tributario en lo referente a que la entrega del comprobante se debe dar en el mismo acto de compraventa o prestación del servicio, y con el objetivo de no obstaculizar el giro habitual del negocio; todos aquellos obligados tributarios que deban de enviar los archivos XML a la Dirección General de Tributación para su respectiva validación, deberán de entregar el comprobante electrónico y la representación gráfica al receptor por el medio que se hubiese acordado entre ellos una vez generados por el sistema, aun cuando no se cuente con el mensaje de confirmación ya sea de aceptación o rechazo por parte de la Dirección General de Tributación.

Una vez recibido el mensaje de confirmación del comprobante electrónico, el mismo debe ser entregado al receptor electrónico por el medio que se haya acordado entre ellos, en el caso de receptores manuales, si se cuenta con algún medio electrónico para la entrega del mismo se debe de proceder a realizarla, de lo contrario, dicha entrega se deberá de realizar en el momento que el receptor manual lo solicite; este mensaje será obligatorio para el respaldo de la contabilidad en caso de ser "Emisor-receptor electrónico" o "Receptor electrónico no emisor".

Cuando el mensaje de confirmación es de rechazo se debe realizar la respectiva nota de crédito anulando el comprobante electrónico conforme lo establecido en el artículo 12 de la presente resolución, y generar un nuevo comprobante de forma inmediata indicándose en el apartado documento de referencia cual es el comprobante que se está sustituyendo, así como la razón

del porque se rechazó y proceder con el envío al receptor conforme lo estipulado en el párrafo anterior.

En aquellos casos donde la transacción comercial se realice entre Emisores-receptores electrónicos” o con “Receptores electrónicos no emisores”, el comprobante electrónico debe de ser aceptado o rechazado por parte del receptor del comprobante, utilizando el formato indicado para tal efecto, la confección de este mensaje de aceptado o rechazado por parte del receptor es de carácter obligatorio para el respaldo de los gastos y debe de ser enviado para su respectiva validación a la Dirección General de Tributación, en un plazo no mayor a 8 días; en caso de ser rechazado se debe de proceder a realizar un nuevo mensaje de confirmación.

#### **Artículo 11º- Almacenamiento y conservación.**

El envío de los archivos XML a la Dirección General de Tributación para su respectiva validación no exime a los obligados tributarios de la obligación de almacenar y conservar en soporte electrónico, todos aquellos comprobantes electrónicos generados, enviados y recibidos, así como los documentos asociados, los cuales deben de ser almacenados por un plazo de cinco años conforme a lo establecido en el artículo 109 del Código Tributario, excepto para los casos indicados en el segundo párrafo del artículo 51 del citado Código, que establece un plazo de diez años. Asimismo, se debe garantizar la inalterabilidad, privacidad, legibilidad, accesibilidad, preservación, confidencialidad, autenticidad, integridad y consulta posterior de la información de los archivos XML. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, y los artículos 54 y 56 de su Reglamento.

Además, las áreas físicas donde se almacene la información de los comprobantes electrónicos deben contar con los controles para evitar riesgos, daños, pérdida, destrucción, alteración, sustracción o divulgación, así como contar con planes de evaluación, que permitan valorar la eficiencia de los controles asociados al almacenamiento de la información.

#### **Artículo 12º- Anulación o corrección.**

Los comprobantes electrónicos y documentos asociados no se pueden anular directamente, sus efectos contables deben anularse o modificarse mediante la utilización de notas de crédito o débito electrónicas, prevaleciendo inalterable el documento original y su correspondiente número consecutivo, el cual no podrá ser reutilizado nuevamente.

#### **Artículo 13º-Generación, impresión y entrega de la representación gráfica.**



La representación gráfica deberá mostrar el contenido de los comprobantes electrónicos, de forma legible, así como contar con el código QR en la parte inferior derecha con un tamaño mínimo de 2,5 cm de alto x 2,5 cm de ancho, dicha representación gráfica debe de ser generada en formato de documento portable "PDF" por sus siglas en inglés, y ser impresa en papel y tinta que permitan mantener la integridad del contenido de los comprobantes electrónicos por el período de prescripción establecido por ley, ya que formarán parte del respaldo de la contabilidad en caso de ser obligado tributario.

La impresión y entrega de la representación gráfica para operaciones con receptores manuales; y/o el envío por correo electrónico o puesta a disposición por algún otro medio electrónico autorizado por el cliente, debe darse en el mismo acto de la compra-venta o prestación del servicio.

La no emisión o no entrega de los comprobantes electrónicos autorizados en el acto de compra-venta o prestación del servicio, será sancionado conforme lo estipulado en los artículos 85 y 86 del Código Tributario.

#### **Artículo 14º- Controles y registros.**

Los sistemas de emisión de comprobantes electrónicos deben disponer de controles, registros y bitácoras de cada transacción registrada, que permita a la Administración Tributaria ejercer las labores de control tributario en forma integral.

#### **Artículo 15º- Medida de Contingencia.**

Es responsabilidad del obligado tributario diseñar y ejecutar medidas de contingencia que garanticen la continuidad de la emisión y recepción de los comprobantes electrónicos, así como la aceptación y rechazo de los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior y como último recurso, en caso de que el sistema para la emisión de comprobantes electrónicos no pueda ser utilizado por situaciones que se encuentren fuera del alcance del emisor, se debe hacer uso de comprobantes pre-impresos emitidos por una imprenta debidamente autorizada por la Dirección General de Tributación; dichos comprobantes deben contener toda la información contemplada y requerida para la generación del respectivo comprobante electrónico. Además, el comprobante pre-impreso emitido en contingencia debe contar con la leyenda "comprobante provisional", en caracteres no inferiores a 3 mm de alto en la parte superior del mismo y en la parte inferior debe de indicar "Este comprobante provisional no puede ser utilizado para el respaldo de créditos fiscales ni como gastos deducibles"

Los comprobantes provisionales por contingencia no sustituyen los comprobantes electrónicos, por lo tanto no podrán ser utilizados como respaldo de la contabilidad, por ende no serán permitidos por la Dirección General de Tributación como respaldo de créditos fiscales ni como gastos deducibles. Una vez superada la contingencia deben emitirse los respectivos comprobantes electrónicos, en los cuales se debe hacer referencia al comprobante provisional en el apartado d) "Información de Referencia" de los anexos y estructuras, para lo cual el emisor-receptor electrónico una vez generados los comprobantes electrónicos cuenta con un plazo máximo de dos días a partir de que los sistemas estén habilitados, para la emisión y envío de los comprobantes electrónicos a la Dirección General de Tributación.

## Capítulo II.

### **Requisitos que deben cumplir los obligados tributarios que emitan comprobantes electrónicos y los respectivos sistemas informáticos.**

#### **Artículo 16º-Obligación de informar a la Dirección General de Tributación la condición de emisores-receptores electrónicos, receptores electrónicos-no emisores, o proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos.**

Las personas físicas o jurídicas que cumplan con los requisitos y obligaciones establecidos en la presente resolución, están obligados a informar a la Administración Tributaria, su condición de: emisores-receptores electrónicos, receptores electrónicos-no emisores, o proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos.

Para tal efecto, se utilizará el formulario D-140 Declaración de inscripción, modificación de datos y desinscripción del Registro Único Tributario, específicamente en el apartado "Métodos de facturación".

#### **Artículo 17º- Obligaciones del Emisor-Receptor Electrónico:**

Son obligaciones del emisor-receptor electrónico, las siguientes:

- a. Estar inscrito en el Registro Único Tributario y tener registrado un correo electrónico.
- b. Informar a la Administración Tributaria su condición de emisores-receptores electrónicos por medio del formulario D-140 Declaración de inscripción, modificación de datos y desinscripción del Registro Único Tributario.
- c. Disponer de un sistema para la emisión y recepción de comprobantes electrónicos conforme los requisitos que establece la presente resolución.
- d. Demostrar y presentar en el momento que la Administración Tributaria lo requiera, el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente resolución, así como poner a disposición la solución de facturación electrónica para su respectiva verificación.
- e. Contar con una plataforma tecnológica robusta y escalable que soporte la solución de facturación, incluido el equipo de seguridad, comunicaciones y respaldo.

DGT-R-48-2016

Página 15 de 21

- f. Enviar a la Administración Tributaria los archivos XML emitidos por el sistema para su respectiva validación
- g. Emitir, entregar, recibir los respectivos comprobantes electrónicos, así como la aceptación y/o rechazo de los mismos.
- h. Almacenar y conservar en soporte electrónico los archivos XML que respaldan los asientos contables, en las condiciones que se indican en el artículo 11 de la presente resolución, por el plazo de prescripción vigente, aún de aquellos comprobantes electrónicos que respalden operaciones que han sido anuladas o dejadas sin efecto.
- i. Poner a disposición de la Administración Tributaria los equipos y accesos lógicos y físicos necesarios para el acceso y ejecución de las labores de control tributario integral.
- j. Ser responsable ante sus clientes o usuarios por el uso o destino que se haga de la información que mantienen en sus bases de datos. La Administración Tributaria no se responsabilizará por usos indebidos de la información que para efectos de cumplimiento de deberes formales o materiales, los emisores-receptores faciliten a terceros.
- k. Contar con planes de contingencia y de continuidad del negocio para prevenir los efectos de fallas, caídas o problemas de operación del sistema, lo anterior deberá estar documentado y actualizado.
- l. Almacenar y conservar en soporte electrónico el modelo del diseño funcional, diccionario de datos, diseño de la base de datos, manuales de usuario e instructivos de la solución.
- m. Realizar una evaluación y valoración de riesgos que permita identificar, analizar y establecer las medidas de mitigación pertinentes.
- n. Mantener actualizada la información del sistema de facturación producto del dinamismo de la tecnología de la información, cambios legales y requerimientos operativos de seguridad y eficiencia.
- o. Cumplir con todas las disposiciones establecidas en la presente resolución que le sean aplicables.

#### **Artículo 18 ° - Obligaciones del Receptor Electrónico-No Emisor**

Son obligaciones del receptor electrónico-no emisor:

- a. Estar inscrito en el Registro Único Tributario y tener registrado un correo electrónico.
- b. Informar a la Administración Tributaria su condición de receptores electrónicos-no emisores por medio del formulario D-140 Declaración de inscripción, modificación de datos y desinscripción del Registro Único Tributario.
- c. Disponer de un sistema para la recepción de comprobantes electrónicos conforme los requisitos que establece la presente resolución.
- d. Enviar a la Administración Tributaria los archivos XML de aceptación o rechazo de los comprobantes electrónicos para su respectiva validación.
- e. Entregar al emisor una confirmación de aceptación o rechazo de los comprobantes electrónicos.



#### **Artículo 19º - Requisitos de los sistemas para la emisión de comprobantes electrónicos.**

Los sistemas para la emisión de comprobantes electrónicos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Emitir en forma automatizada los comprobantes electrónicos conforme las especificaciones técnicas detalladas en el artículo 7, así como los requisitos establecidos en el artículo 8 y 9 de la presente resolución.
- b. Contar con la funcionalidad de envío de los archivos XML a la Administración Tributaria para su respectiva validación.
- c. Contar con las validaciones necesarias que controlen la numeración para que impidan la duplicidad de números.
- d. No permitir la anulación de documentos electrónicos.
- e. Contar con validaciones lógicas y aritméticas en los campos que requieren de algún cálculo.
- f. Asignar en forma automatizada y estrictamente consecutiva la numeración de los comprobantes electrónicos, tal como se indica en el artículo 4 de la presente resolución.
- g. Asignar la fecha de emisión del comprobante en forma automatizada e inaccesible al usuario.
- h. Generar, enviar y permitir la visualización e impresión de la representación gráfica del documento electrónico.
- i. Contar con un esquema de seguridad que garantice como mínimo la integridad, autenticidad y autoría de los comprobantes electrónicos, así como el control de las transacciones y la transferencia o intercambio de información.
- j. El sistema de emisión de comprobantes electrónicos debe tener una opción de consulta para uso de la Administración Tributaria, disponible sin demora injustificada, preferiblemente en línea a los datos, copia o descarga en un archivo electrónico de la información consultada y que permita la búsqueda selectiva con al menos los siguientes criterios, los cuales se pueden consultar de manera individual o por rangos:
  - i. Número de cédula.
  - ii. Número de factura, tiquete, nota de crédito, nota de débito y mensajes de confirmación.
  - iii. Medio de pago.
  - iv. Condiciones de la venta.
  - v. Fecha de emisión.
  - vi. Montos.
  - vii. Tipos de impuestos.
  - viii. Confirmaciones de aceptación o rechazo por parte de la Dirección General de Tributación.
  - ix. Confirmaciones de aceptación o rechazo por parte del obligado tributario
  - x. Acuse de recibo del documento electrónico.



- k. Contar con una interface o facilidad que permita recibir y cargar en forma automatizada los comprobantes electrónicos que emitan sus proveedores, así como emitir la respectiva confirmación de aceptación o rechazo de tales comprobantes.
- l. Administrar la información transaccional bajo un esquema de base de datos, que garantice la conservación, integridad, seguridad y accesibilidad de la información de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la presente resolución.

#### **Artículo 20 °- Transparencia tecnológica.**

Los obligados tributarios que deseen emitir comprobantes electrónicos o se encuentren obligados a utilizar este medio de facturación por disposición de la Dirección General de Tributación, tienen la prerrogativa de elegir el esquema de administración u operación de los servicios de emisión y recepción de comprobantes electrónicos que mejor se ajuste a su giro comercial, sea que utilice un desarrollo propio, un software de mercado, un desarrollo a la medida o tercerización; es responsabilidad del obligado tributario el cumplimiento de todas las disposiciones establecidas en la presente resolución, tanto las referidas al obligado tributario, como a los sistemas para la emisión de comprobantes electrónicos. En ningún caso se podrá utilizar otro medio de facturación que no cumplan con lo estipulado en esta resolución.

#### **Artículo 21°- Sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos en sitios Web.**

Los obligados tributarios que se dediquen a la prestación de servicios profesionales o se encuentren acreditados como micro y pequeña empresa conforme la clasificación que al respecto define el Ministerio de Economía Industria y Comercio, podrán utilizar los sistemas para la emisión de comprobantes electrónicos que provee el mercado en forma gratuita por medio de los proveedores de solución de facturas electrónicas.

Dichos proveedores deberán de velar porque los sistemas de uso gratuito cumplan con las obligaciones establecidas en el artículo 19 de la presente resolución, con las salvedades mínimas que seguidamente se indican:

- a. Los requisitos señalados en los incisos del a) al k) deben cumplirse de forma íntegra.
- b. Respecto al inciso l), los sistemas gratuitos están obligados a administrar la información transaccional referida a un período de al menos un mes. La información que genera el sistema debe ser entregada por el proveedor al obligado tributario emisor, quien es responsable de su almacenamiento y conservación en los términos establecidos en la presente resolución. Una vez que la empresa proveedora del sistema gratuito confirme la recepción de la información por parte de su cliente, puede proceder a eliminarla sin ninguna responsabilidad.



**Los requisitos específicos de los proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos en sitios Web son los siguientes:**

- a. Estar inscrito en el Registro Único Tributario y tener registrado un correo electrónico.
- b. Informar a la Administración Tributaria su condición de proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos en sitios Web, por medio del formulario D-140 Declaración de inscripción, modificación de datos y desinscripción del registro único tributario.
- c. Deben de cumplir los requisitos establecidos en la presente resolución,
- d. Facilitar en caso que así se requiera la revisión del sistema por parte de la Administración Tributaria. Dicha solución tecnológica debe permitir la descarga y respaldo de todos los documentos que el emisor-receptor electrónico haya generado, emitido y recibido por este medio, conforme los plazos de almacenamiento establecidos.
- e. Llevar un registro de control de clientes.
- f. Permitir el acceso a los clientes que se dediquen a la prestación de servicios profesionales o se encuentren acreditados como micro y pequeña empresa, sin ningún tipo de restricción o discriminación.
- g. Confirmar que sus clientes hayan informado a la Administración Tributaria su condición de emisores-receptores electrónicos, dicha confirmación se realiza por medio de la constancia de inscripción del cliente.
- h. Cumplir con todas las disposiciones establecidas en la presente resolución que le sean aplicables.

**Artículo 22º- Consulta emisor- receptor electrónico, receptor electrónico no emisor y divulgación de los proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos.**

La Administración Tributaria pondrá a disposición un sistema de consulta donde se podrá llevar a cabo la verificación de los obligados tributarios que se encuentran debidamente autorizados para el uso de comprobantes electrónicos, así como la consulta de las empresas que han informado a la Dirección General de Tributación que proveen un sistema gratuito para la emisión de comprobantes electrónicos.

### Capítulo III.

#### Otras disposiciones

#### Artículo 23º- Fiscalización.

El obligado Tributario debe suministrar a la Administración Tributaria la información referente a los comprobantes electrónicos emitidos dentro del periodo fiscal en curso, así como los

correspondientes a periodos anteriores, en un plazo máximo de 10 días hábiles de conformidad con el artículo 179 del Código Tributario.

El incumplimiento de estas disposiciones, será sancionado de conformidad con el artículo 83 del citado Código.

**Artículo 24º- Incumplimiento de obligaciones, requisitos y condiciones.**

La Administración Tributaria está facultada para rechazar las deducciones o créditos de aquellos comprobantes de respaldo que incumplan con las obligaciones, requisitos y condiciones que se establecen en la presente resolución, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley del Impuesto sobre la Renta y artículo 14 de la Ley del Impuesto General sobre las Ventas.

**Artículo 25º- Exclusión de la consulta de proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos en sitios Web.**

La exclusión del registro se realizará cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. A solicitud del propio proveedor del sistema gratuito, mediante el formulario D-140 Declaración de inscripción, modificación de datos y desinscripción del registro único tributario, que la Administración Tributaria ponga a disposición para tal efecto.
- b. Por actuación de oficio de la Administración Tributaria, previa notificación, cuando compruebe algunas de las siguientes causales:
  - i. Incumplimiento de las obligaciones, requisitos y condiciones establecidas en la presente resolución.
  - ii. Cuando induzcan a error a la Administración Tributaria.

Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones previstas en el Código Tributario.

**Artículo 26 º- Derogatoria.**

Se derogan las resoluciones N° 02-09 de las dieciséis horas veinte minutos del día 9 de enero de dos mil nueve, resolución N° 19-2011 de las quince horas treinta minutos del cuatro de agosto de dos mil once, resolución N° 24-11 de las nueve horas cuarenta y cinco minutos del doce de setiembre de dos mil once y Resolución N° DGT-R-14-2016 de las ocho horas del veintinueve de febrero de dos mil dieciséis.



**Artículo 27 °- Vigencia:**

La presente resolución rige a partir de su publicación. Notifíquese.

**Disposiciones transitorias.**

**Transitorio I.** La fecha de vigencia del envío de los archivos XML a la Administración Tributaria, para su respectiva validación, queda sujeta a que la Dirección General de Tributación comunique mediante resolución posterior, cuales son los contribuyentes que tendrán la obligatoriedad del uso de comprobantes electrónicos, ya que serán los contribuyentes obligados al uso de comprobantes electrónicos los que deberán realizar dicho envío de los archivos XML para su respectiva validación.

**Transitorio II.** La fecha de la entrada en vigencia del uso del Código de Respuesta Rápida (QR) en la representación gráfica, queda suspendido hasta que la Dirección General de Tributación lo comunique mediante resolución.

**Transitorio III.** Los obligados tributarios que a la fecha de emisión de la presente resolución mantengan un sistema de facturación electrónica de conformidad con lo establecido en la resolución DGT-02-2009 del 9 de enero de dos mil nueve, contarán con un plazo de hasta seis meses para ajustar sus sistemas, a partir de la publicación de la presente resolución.

**Transitorio IV.** La obligación de informar a la Dirección General de Tributación la condición de emisores-receptores electrónicos, receptores electrónicos-no emisores y proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos por medio del formulario D-140 Declaración de inscripción, modificación de datos y desinscripción del registro único tributario, queda suspendido hasta que la Dirección General de Tributación lo comunique mediante resolución.

**Transitorio V.** La consulta de los obligados tributarios registrados como emisor-receptor electrónico, receptor electrónico-no emisor y proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos, establecida en el artículo 22 de la presente resolución queda suspendida hasta que la Dirección General de Tributación lo comunique mediante resolución.

CARLOS LUIS VARGAS DURAN (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por CARLOS LUIS VARGAS DURAN (FIRMA)  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 serialNumber=CFF-01-0723-0366,  
 o=VARGAS DURAN,  
 givenName=CARLOS LUIS, c=CR,  
 ou=PERSONA FISICA, ou=CD/DURAN,  
 ou=CARLOS LUIS VARGAS DURAN (FIRMA)  
 Fecha: 2016.10.09 14:37:15 -0600

Carlos Vargas Duran  
 Director General de Tributación

DGT-R-48-2016

Página 21 de 21